

Art. 1 - Definizioni

1.1. I termini utilizzati nelle presenti condizioni contrattuali avranno il seguente significato:

Anno solare: il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre di ogni anno;

Autorità o ARERA: l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481, è il soggetto pubblico incaricato di regolare con proprie deliberazioni le condizioni economiche e la qualità del servizio gas. I testi integrali delle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente possono essere consultati e scaricati dal sito www.arera.it (sezione Atti e provvedimenti).

Accesso per sostituzione nella fornitura (switching): l'accesso richiesto all'impresa di distribuzione dal Fornitore entrante che intende avviare una nuova fornitura presso i punti di riconsegna forniti, fino alla data di sostituzione, da un altro/i utente/i.

Autolettura: la rilevazione da parte del Cliente, con conseguente comunicazione al Fornitore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Cessazione amministrativa del punto di riconsegna per morosità: azione finalizzata a cessare il servizio di distribuzione e ad estinguere la responsabilità di prelievo dell'utente del servizio di distribuzione presso il PdR corrispondente al contratto risolto per inadempimento; a seguito della cessazione amministrativa il Cliente, per ottenere l'attivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di fornitura.

Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità: azione finalizzata alla sospensione temporanea della fornitura senza interruzione del servizio di distribuzione, consistente in una delle seguenti operazioni:

- Chiusura da remoto o in loco dell'elettro-valvola di intercettazione del flusso del gas, in caso di PdR telegestito;
- Chiusura in loco e sigillatura della valvola posta a monte del misuratore, in caso di PdR non telegestito;
- Altra operazione equivalente.

Cliente o Cliente finale: il Cliente, avente diritto al servizio di tutela, che acquista gas per uso proprio alle condizioni economiche e contrattuali previste dall'ARERA per i clienti del servizio di tutela.

Cliente domestico: è il Cliente che utilizza il gas per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di riconsegna per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti e il titolare del punto sia una persona fisica. Rientrano negli usi domestici anche i consumi dei condomini nei quali sia presente almeno una unità abitativa che utilizzi il gas naturale per gli usi domestici di cui sopra, purché il titolare del punto di riconsegna non sia una persona giuridica (salvo il caso in cui svolga le funzioni di amministratore del condominio) e il gas non sia utilizzato in attività produttive.

Codice di condotta commerciale: Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, Allegato A della delibera ARERA 366/2018/R/com del 28/06/2018.

Codice del consumo: Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 2006 e ss.mm. ii. (pubblicato in G.U. n. 235 del 08/10/2005, Suppl. Ord. n. 162).

Contratto: il contratto per la fornitura del gas naturale al Cliente, formato dalla Proposta di fornitura, dalle presenti Condizioni generali e dai relativi allegati.

Delibera 302/2016/R/com del 09/06/2016: è la deliberazione dell'ARERA che all'Allegato A, come modificato con Delibera 783/2017/R/com del 23/11/2017, stabilisce modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.

Delibera 138/04 del 29/07/2004: è la deliberazione dell'ARERA che detta le garanzie di libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale (switching gas).

Delibera ARG/elt 191/09 del 11/12/2009: è la deliberazione dell'ARERA relativa alle disposizioni in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato dell'energia elettrica al dettaglio e all'istituzione di un sistema indennitario a favore degli esercenti la vendita per morosità dei clienti finali.

Delibera 501/2014/R/com del 16/10/2014: è la deliberazione dell'ARERA che all'Allegato A definisce la "Bolletta 2.0" recante i criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di energia elettrica e/o gas distribuito a mezzo reti urbane.

Distributore (o Impresa di Distribuzione): la società che gestisce l'Impianto di Distribuzione del gas e il servizio di trasporto del gas sulla rete di gasdotti locali dal punto di alimentazione al Punto di riconsegna del Cliente.

Fornitore: il Fornitore di gas naturale, come individuato nella Proposta.

Gas naturale: miscela di sostanze chimiche dette idrocarburi che generalmente si trovano allo stato gassoso, costituita in massima parte da metano e da piccole quantità d'idrocarburi superiori e azoto molecolare; possono essere altresì presenti l'etano, il propano, il butano, l'idrogeno solforato e l'ossido di carbonio.

Impianto di distribuzione: la rete integrata di gasdotti locali a cui è allacciato l'impianto interno del Cliente, costituita dall'insieme dei punti di alimentazione della rete di gasdotti locali, dalla rete, dai gruppi di riduzione intermedi e finali, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai Punti di Consegna e dai gruppi di misura installati presso il Cliente.

Impianto interno: il complesso delle tubazioni accessorie che distribuiscono il gas dal raccordo di uscita del misuratore agli apparecchi di utilizzo compresi di pertinenza del Cliente.

Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna: operazione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente finale; l'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione determina la risoluzione del contratto e la cessazione del servizio di distribuzione per il PdR. Per ottenere la riattivazione della fornitura il Cliente dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di fornitura.

Letture: la rilevazione da parte del distributore locale direttamente o tramite incaricato di sua fiducia, dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura.

Misuratore (o Gruppo di misura): la parte dell'impianto di alimentazione che serve per l'intercettazione, la misura del gas e il collegamento all'impianto interno del Cliente.

Misuratore accessibile: il gruppo di misura per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza fisica di alcuna persona.

Misuratore non accessibile: il gruppo di misura per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito solo in presenza del titolare del punto di riconsegna medesimo o di altra persona da questi incaricata.

Misuratore con accessibilità parziale: il gruppo di misura avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Distributore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso del luogo dove il misuratore è installato.

Morosità: è l'inadempimento del pagamento degli importi dovuti dal Cliente finale all'esercente la vendita in base al relativo contratto di vendita.

Parti: i Fornitori e il Cliente.

Punto di riconsegna o PdR: il punto di confine tra l'Impianto di Distribuzione e l'impianto del Cliente finale dove il Distributore riconsegna il gas per la fornitura al Cliente.

Punto di riconsegna (PdR) non disalimentabile: in base a quanto previsto dall'art. 2.3 lett. c) del TIVG, è considerato PdR non disalimentabile esclusivamente quel punto di riconsegna nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolge un'attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

Punto di riconsegna (PdR) disalimentabile: è considerato disalimentabile il PdR in tutti gli altri casi.

RQDG: è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, Parte I del Testo Unico della Regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, approvata con la deliberazione 574/2013/R/GAS del 12/12/2013.

Servizio Conciliazione: è l'organismo istituito dall'ARERA con deliberazione 260/2012/E/com del 21/06/2012, gestito in avvalimento dall'Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, iscritto nell'Elenco degli organismi ADR istituito dalla medesima Autorità ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del Consumo.

Servizio di tutela: consiste nella fornitura di gas naturale alle condizioni economiche previste dall'Autorità con il TIVG; l'esercente la vendita è tenuto ad offrire ai Clienti finali che ne abbiano diritto, unitamente alle altre proposte dallo

stesso definite, il servizio di tutela. Il servizio di tutela è offerto nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice di condotta commerciale e delle disposizioni in materia di condizioni contrattuali e di qualità commerciale adottate dall'Autorità. Hanno diritto al servizio di tutela i Clienti finali con riferimento alle seguenti tipologie di appartenenza: a) PdR nella titolarità di un Cliente Domestico; b) PdR relativo ad un Condominio con uso domestico, con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno.

SII: Sistema Informativo Integrato, istituito presso l'Acquirente Unico S.p.A., ha la finalità di gestire i flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas.

TIBEG: Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai Clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, Allegato A alla delibera ARERA 402/2013/R/com del 26/09/2013 (c.d. "Bonus sociale per le forniture di energia elettrica e/o gas naturale").

TICO: Testo Integrato Conciliazione (TICO), Allegato A alla delibera 209/2016/E/com del 5/05/2016.

TIF: Testo integrato in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e gas naturale, Allegato A alla delibera ARERA 463/2016/com del 04/08/2016.

TIMG: Testo Integrato Morosità Gas, Allegato A alla delibera ARERA ARG/gas 99/11 del 21/07/2011.

TIQV: Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com del 21/07/2016.

TIRV: Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A alla delibera ARERA 228/217/R/com del 6/04/2017.

TIVG: Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo reti urbane, Allegato A alla delibera ARERA ARG/gas 64/09 del 28/05/2009.

Volturna: è la variazione dell'intestazione del contratto di fornitura in essere per il punto di fornitura attivo di cui è titolare un cliente finale diverso dal cliente finale richiedente.

STIPULA DEL CONTRATTO - ATTIVAZIONE E MODALITÀ DELLA FORNITURA

Art. 2 - Oggetto del Contratto

2.1. Le presenti condizioni contrattuali disciplinano la fornitura di gas naturale da parte del Fornitore al Cliente. Al rapporto contrattuale oggetto delle presenti Condizioni Generali trovano altresì applicazione tutte le deliberazioni, già emanate ed emanande, aventi carattere inderogabile, dall'ARERA, ovvero da altri Enti e/o Autorità competenti. Tutti i riferimenti alle deliberazioni dell'ARERA sono da intendersi comprensivi delle successive modifiche ed integrazioni rispetto al testo inizialmente approvato. Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche ed integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Il presente Contratto sarà modificato di diritto mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche obbligatorie definite dall'ARERA stessa.

2.2. Il Fornitore fornirà al Cliente che li acquisterà i quantitativi di gas naturale necessari al soddisfacimento del proprio fabbisogno al Punto di riconsegna, nel rispetto dei principi e degli standard di qualità previsti dalle norme di settore.

2.3. Il Cliente dovrà rilasciare al Fornitore idonea documentazione in originale o copia autentica ovvero dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile ove insiste l'utenza da somministrare.

Art. 3 - Perfezionamento del Contratto

3.1. Il Cliente richiede al Fornitore la somministrazione di gas mediante sottoscrizione, in ogni sua parte, della Proposta di Fornitura, che costituisce proposta contrattuale irrevocabile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 c.c.. La Proposta di Fornitura dovrà essere inoltrata attraverso i canali messi a disposizione dal Fornitore (Contact Center, sportelli o altri incaricati, via web), i quali indicheranno le modalità per accedere al servizio. La richiesta formulata on-line si considera "sottoscrizione" a tutti gli effetti.

3.2. Il Cliente, all'atto della conclusione del contratto, conferisce apposita procura al Fornitore affinché proceda in suo nome e per suo conto a comunicare

il recesso al precedente fornitore secondo le modalità previste dalla delibera 302/2016/R/com.

3.3. Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente, a seguito della Proposta di Fornitura, riceve l'accettazione da parte del Fornitore. Trascorso il termine di 45 giorni dalla data di sottoscrizione da parte del Cliente senza che il Fornitore abbia espressamente accettato la Proposta, quest'ultima si intende automaticamente revocata.

3.4. Le spese inerenti la stipula del Contratto, nella misura indicata nella Proposta di Fornitura, sono a carico del Cliente. L'addebito di tali importi avverrà di norma nella prima fattura di consumo.

Art. 4 - Attivazione della fornitura. Condizioni risolutive

4.1. L'attivazione della fornitura di gas naturale avverrà in conformità a quanto previsto dal TIQV e dalla RQDG, per i casi da questi contemplati.

4.2. La fornitura avrà inizio a condizione che:

- Esista già un adeguato allacciamento alla rete di distribuzione locale in grado di garantire la portata richiesta;
- Il Cliente sia dotato di un Impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente;
- Abbia avuto buon esito la procedura di cambio fornitore presso il Distributore locale.

Qualora lo switching non possa avere esecuzione per cause non imputabili al Fornitore, lo stesso ne darà comunicazione al Cliente ed il relativo contratto sarà da intendersi automaticamente risolto senza responsabilità di nessuna delle Parti del presente Contratto.

L'attivazione della fornitura è altresì subordinata alla restituzione, da parte del Cliente, della Proposta di Fornitura debitamente sottoscritta e della documentazione accessoria, prevista dalla normativa in vigore, compilati in ogni loro parte.

4.3. L'esecuzione del presente Contratto è condizionata, inoltre, al fatto che i) al momento della richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura il punto/i di riconsegna non risulti/ risultino chiuso/i a seguito dell'intervento di chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità; ii) con riferimento al medesimo Cliente non siano stati eseguiti, da parte dell'Impresa di Distribuzione, uno o più interventi di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, anche su un PdR diverso da quello per cui si chiede l'accesso.

Nei casi di cui ai precedenti punti i) e ii) sarà pertanto facoltà del Fornitore, rispettivamente, revocare la richiesta di switching o ritirare la richiesta di accesso per attivazione della fornitura presentate al Distributore locale competente, secondo le modalità e tempistiche indicate nel TIMG. Ai fini dell'esercizio della facoltà di cui al precedente punto i), l'impresa di distribuzione è tenuta a mettere a disposizione del Fornitore le seguenti informazioni relative al PdR oggetto di richiesta di switching: a) l'eventuale chiusura del PdR a seguito di sospensione della fornitura per morosità; b) il mercato di provenienza del PdR, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; c) le data delle eventuali richieste di chiusura del PdR per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; d) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; e) l'accessibilità o meno del PdR.

4.4. Qualora il Fornitore, con riferimento alla fornitura di gas naturale, non sia anche utente del servizio di distribuzione provvede a darne atto nell'ambito del contratto con il Cliente finale. In tale ipotesi l'efficacia del contratto di fornitura è risolutivamente subordinata all'eventuale risoluzione del contratto tra l'utente del servizio di distribuzione con il Fornitore (controparte commerciale), per inadempimento di quest'ultimo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 19.2 del TIMG. In tale caso: a) il contratto di fornitura continuerà ad essere eseguito in coerenza con i termini previsti dall'art. 27bis della delibera ARERA n.138/04; b) la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non abbia trovato un altro fornitore, nell'ambito dei servizi di ultima istanza.

Art. 5 - Diritto di Ripensamento del Cliente

5.1. Il Cliente domestico, ai sensi del Codice di condotta commerciale, potrà esercitare il diritto di ripensamento dal contratto negoziato fuori dei locali commerciali del Fornitore (ad es. a casa del Cliente o in un centro commerciale) ovvero concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza

(ad es. mediante telefono, Internet, ecc.), senza oneri e senza dover fornire motivazione alcuna. Il ripensamento dovrà essere esercitato in forma scritta, tramite dichiarazione esplicita (raccomandata a/r, lettera semplice per posta, fax o posta elettronica) o utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore, entro 14 giorni dalla conclusione del contratto.

5.2. Qualora il contratto di fornitura venga concluso con un Cliente domestico fuori dei locali commerciali ovvero a distanza, le attività necessarie all'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento di cui al comma precedente, salvo che il Cliente presenti un'espressa richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso tale termine. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto del Cliente di esercitare il ripensamento nei termini di legge. In tale ipotesi, e qualora non sia stata avviata la fornitura, il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Fornitore i costi eventualmente sostenuti per l'attivazione, la voltura, l'intervento di lettura, la disattivazione della fornitura previsti dal Distributore e i costi riconosciuti al venditore dalla regolazione vigente per ciascuna prestazione eseguita. Qualora sia stata avviata la fornitura, il Cliente finale sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal contratto di fornitura sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

5.3. La richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura durante tale periodo, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo esercente la vendita rispetto alle normali tempistiche previste. Qualora a seguito di tale richiesta il Cliente eserciti il diritto di ripensamento nei confronti del Fornitore la fornitura potrebbe:

- Essere garantita, nei casi in cui non fosse già stata avviata dal Fornitore, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto, oppure dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza nel caso di fornitura gas, per il tempo necessario a permettere al Cliente un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente stesso;
 - Essere avviata dal Fornitore per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente.
- Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del "PdR", il Cliente finale sarà tenuto a richiedere la disattivazione al Fornitore attuale, che provvederà ai sensi della regolazione vigente.

Art. 6 - Durata del Contratto. Recesso del Cliente

6.1. Il Contratto, avente decorrenza dal suo perfezionamento, è a tempo indeterminato.

6.2. In conformità all'All. A alla delibera 302/2016/R/com, è facoltà del Cliente recedere in qualsiasi momento dal contratto di fornitura per cambiare venditore, rilasciando al fornitore entrante apposita procura; il venditore entrante munito di apposita procura dovrà esercitare il recesso, tramite il SII (Sistema Informativo Integrato), entro il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio del venditore.

6.3. Se il Cliente recede non per transitare ad altro venditore, bensì per cessare la fornitura, il termine di preavviso è di 1 (un) mese a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi la comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata direttamente dal Cliente al Fornitore, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

Art. 7 - Cessione del Contratto

È fatto divieto al Cliente di cedere il Contratto. Il Fornitore ha facoltà di cedere il presente Contratto ad altra impresa autorizzata, dandone comunicazione scritta al Cliente.

Art. 8 - Qualità del gas e modalità della fornitura

8.1. Le Parti concordano di assumere come valide le determinazioni dei parametri di controllo della qualità effettuate dal trasportatore su rete nazionale, sulla base delle vigenti normative di settore.

8.2. Il gas viene fornito al Punto di riconsegna alla pressione resa disponibile dal Distributore sulla rete di distribuzione, compatibilmente con le condizioni di esercizio dell'Impianto di Distribuzione. Il Fornitore non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile in caso di diminuzione o limitazione della

pressione di somministrazione del gas riconducibile all'esercizio dell'Impianto di Distribuzione.

Art. 9 - Usi consentiti del gas

9.1. Al momento della sottoscrizione della Proposta di fornitura, il Cliente comunica al Fornitore l'uso che intende fare del gas e, nel caso in cui sia espressamente richiesto dal Fornitore, la portata richiesta (mc/h). Il Cliente non potrà utilizzare il gas per usi diversi da quelli dichiarati. Ogni modifica di utilizzo del gas deve essere preventivamente comunicata al Fornitore, il quale provvede ad aggiornare il Contratto ovvero a stipularne uno nuovo.

9.2. Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima installata. Il Cliente risponde di tutti i danni causati da un prelievo in eccesso. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di sicurezza.

9.3. È vietata la rivendita o la cessione del gas a terzi. In caso di violazione del divieto, il Fornitore si riserva di richiedere al Distributore la sospensione della fornitura fino alla cessazione della condotta vietata e all'integrale rifusione del danno subito, fatta salva la facoltà del Fornitore di risolvere il rapporto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., nonché di esperire le azioni civili e/o penali previste dall'ordinamento.

VOLTURA - RIATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Art.10 - Voltura

10.1. Le disposizioni regolatore funzionali all'esecuzione della richiesta di voltura della fornitura sono contenute nella delibera 398/2014/R/eel. Dell'accettazione o rifiuto della voltura viene data comunicazione al Cliente entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta, nel rispetto dell'eventuale termine di preavviso per l'esercizio del diritto di ripensamento.

10.2. Ai sensi della regolazione vigente, il Fornitore può rifiutare la richiesta di voltura qualora il Cliente non dimostri, anche tramite autocertificazione, di avere titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile presso cui si chiede la fornitura, ovvero per motivi diversi. In caso di rifiuto della voltura il Cliente, posto l'assolvimento degli obblighi di certificazione del relativo titolo in relazione all'unità immobiliare per la quale si richiede la fornitura, potrà sottoscrivere un nuovo contratto con una nuova controparte commerciale.

10.3. Il Fornitore non potrà subordinare la voltura o il subentro al pagamento, da parte del Cliente richiedente, delle eventuali morosità pregresse del precedente intestatario della fornitura, anche in presenza di punto di fornitura chiuso o sospeso, fatte salve le ipotesi normativamente previste di subentro nelle obbligazioni nel caso di successione ereditaria (c.d. voltura mortis causa). Oltre alle predette ipotesi, può essere richiesto il pagamento in solido al volturante/subentrante delle morosità pregresse del precedente intestatario della fornitura unicamente quando: i) il volturante/subentrante sia convivente con il precedente intestatario; ii) il volturante/subentrante sia coniuge o parente del precedente intestatario e residente presso l'immobile per cui si richiede la voltura o il subentro; iii) il volturante/subentrante abbia avuto la giuridica disponibilità dell'immobile (proprietà/possesso/detenzione), anche risultante da titoli contrattuali, ove è sito il PdR per cui si richiede la voltura/subentro, durante il periodo a cui fa riferimento la pregressa morosità. Al fine di escludere l'evenienza di tali ipotesi, al Cliente potrà essere richiesto di firmare apposita dichiarazione di estraneità al debito del precedente intestatario.

10.4. Su richiesta del subentrante, il Fornitore provvede all'invio della documentazione necessaria per il perfezionamento del contratto di fornitura presso l'indirizzo indicato dal richiedente. Il passaggio di titolarità ha validità dalla data di perfezionamento della pratica di voltura. Il nuovo cliente dovrà corrispondere al Fornitore le spese contrattuali nella misura prevista dalla regolazione e versare il deposito cauzionale. L'addebito di tali importi avverrà di norma nella prima fattura di consumo.

10.5. In caso cambio di titolarità della fornitura su un Misuratore aperto, il Cliente cedente dovrà dare immediata comunicazione della cessazione del Suo contratto al Fornitore e fornire la lettura del contatore, nonché l'indirizzo presso il quale desidera ricevere la fattura di chiusura. In mancanza di tale disdetta, il Cliente sarà responsabile per i consumi di gas da parte di altri soggetti, nonché per eventuali perdite dell'Impianto interno.

Art. 11 - Voltura mortis causa

In caso di decesso dell'intestatario del Contratto di fornitura, il coniuge o altro erede di 1° grado potranno richiedere di intestarsi la fornitura senza addebito di oneri contrattuali o di cessare la fornitura. Il subentrante è tenuto a fornire al Fornitore un'autocertificazione del titolo che gli dà diritto al subentro nel Contratto assumendosi tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario.

Art. 12 - Riattivazione fornitura

In caso di riattivazione di un Misuratore chiuso, il Cliente dovrà fornire al Fornitore la documentazione necessaria per il perfezionamento del contratto. La fornitura è comunque subordinata alla restituzione, da parte del Cliente, del contratto debitamente sottoscritto e della documentazione accessoria. Le spese inerenti la stipula del contratto di fornitura sono a carico del Cliente. L'addebito di tali importi avverrà di norma nella prima fattura di consumo.

Art. 13 - Disattivazione

13.1. La richiesta di disattivazione dovrà essere inoltrata dal Cliente attraverso i canali messi a disposizione dal Fornitore. Il Cliente che recede resterà direttamente responsabile della fornitura di gas naturale e di ogni altra spesa o danno connessi e conseguenti all'uso degli impianti, fino al momento in cui cesserà l'erogazione del servizio con la chiusura/rimozione del Misuratore.

13.2. Inoltre, il Cliente rimane responsabile dei consumi anche in presenza di disdetta scritta nei casi in cui non è in grado di garantire l'accesso al Misuratore al personale del Distributore per le normali operazioni di chiusura. Al momento della richiesta di disattivazione il Cliente dovrà comunicare l'indirizzo presso il quale deve essere inviata la fattura di chiusura con cui si conclude il rapporto di fornitura. Eventuali spese richieste dal Distributore locale per la chiusura/rimozione del misuratore saranno addebitate dal Fornitore nella fattura di chiusura.

CONDIZIONI ECONOMICHE - LETTURA DEL MISURATORE - FATTURAZIONE

Art. 14 - Condizioni economiche

14.1. Per ogni metro cubo di gas prelevato il Cliente corrisponderà al Fornitore il prezzo derivante dall'applicazione delle condizioni economiche del Servizio di tutela stabilite dall'ARERA in relazione alla località in cui è ubicata la fornitura. Il prezzo di cui sopra verrà calcolato con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale (PCS) effettivo del gas distribuito nella località misurato in condizioni standard ed i volumi saranno moltiplicati per un coefficiente correttivo "C" di adeguamento alla quota altimetrica ed alla zona climatica. Il coefficiente "C" non è applicato per i PdR dotati di correttori di volumi e nei casi previsti dall'ARERA. Il prezzo sarà maggiorato con le accise e l'imposta sul valore aggiunto e gli altri oneri fiscali disposti per legge, i cui valori verranno indicati in bolletta. Informazioni circa le aliquote delle imposte sono disponibili presso gli Sportelli del Fornitore e sul sito internet del Fornitore.

Le condizioni economiche saranno periodicamente aggiornate su base trimestrale e annuale secondo la normativa vigente e le disposizioni dell'Autorità. In ogni momento, il Cliente potrà prendere visione dei corrispettivi in vigore presso gli uffici e/o sul sito internet del Fornitore. Le variazioni delle condizioni economiche saranno applicate sulle bollette emesse dopo la data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili ai periodi successivi alla data di decorrenza.

14.2. Tutte le imposte, tasse e oneri fiscali gravanti sul Contratto e sulle forniture di gas, sugli impianti e sugli apparecchi, nonché tutte le somme che il Fornitore è tenuto ad addebitare al Cliente in forza di leggi, regolamenti, disposizioni e altri atti adottati dalle autorità competenti, resteranno ad esclusivo carico del Cliente.

Art. 15 - Lettura del Misuratore

15.1. Il Fornitore utilizza i dati di misura rilevati dal Distributore, il quale è tenuto ad effettuare tentativi di lettura dei Contatori secondo le modalità e tempistiche previste dal TIVG e, in particolare:

- Per i punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno, almeno 1 (un) tentativo di raccolta l'anno;
- Per i punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno, almeno 2 (due) tentativi di raccolta l'anno;
- Per i punti di riconsegna con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno, almeno 3 (tre) tentativi di raccolta l'anno;

- Per i punti di riconsegna con consumi superiori a 5.000 Smc/anno almeno 1 (un) tentativo di raccolta mensile;
- Con riferimento ai punti di riconsegna dotati di uno smart meter: a) una lettura mensile, con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento; b) almeno tre tentativi di acquisizione del dato mensile di cui al precedente punto a), a partire dal primo giorno del quarto mese successivo a quello di messa in servizio del gruppo di misura.

Nel caso di nuove attivazioni relative a punti di riconsegna con consumi fino a 5.000 Smc/anno, il Distributore è tenuto ad effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

L'impresa di Distribuzione locale competente pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del gas naturale ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo anche per il tramite di nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare.

15.2. Il Fornitore mette a disposizione del Cliente il servizio di autolettura, indicando in ogni fattura le modalità e la finestra temporale entro cui il medesimo Cliente può trasmettere al Fornitore il dato di autolettura. Il Fornitore comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura al momento stesso dell'acquisizione del dato, ovvero entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi ove la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata. L'autolettura validata dal Distributore è equiparata ad una misura rilevata validata.

15.3. Il Distributore, nel caso di tentativo di raccolta della lettura non andato a buon fine, a causa di inaccessibilità del contatore e assenza del Cliente o diniego all'accesso da parte del medesimo Cliente, è tenuto ad informare il Cliente, con apposita nota cartacea, della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal Fornitore.

In caso di mancata raccolta del dato di misura secondo le previsioni stabilite nel precedente punto 15.1., per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di Misuratore accessibile, il Cliente riceve nella prima bolletta utile un indennizzo automatico riconosciuto dall'Impresa di Distribuzione, secondo le modalità e la decorrenza previste dalla normativa vigente.

Art. 16 - Modalità di calcolo dei consumi

16.1. Il consumo del gas naturale viene misurato mediante il Gruppo di misura ed espresso in metri cubi.

16.2 La determinazione dei consumi contabilizzati nella fattura avviene sulla base delle letture del contatore rilevate e messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, il Fornitore emetterà fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente e validata dal Distributore ovvero, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile in caso di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture. Il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore.

16.3 Eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso che in difetto, daranno luogo a conguaglio nella prima fattura utile degli importi erroneamente fatturati relativamente al periodo per cui l'errore sia effettivamente sussistito, restando inteso che non verranno corrisposti interessi sugli eventuali conguagli.

16.4 Nel caso in cui il Gruppo di misura risulti non perfettamente funzionante o bloccato, i consumi verranno ricostruiti secondo le modalità previste dal codice di rete di distribuzione del gas adottato dal Distributore locale.

Art. 17 - Fatturazione

17.1. Ai sensi del TIF le fatture di periodo sono emesse con la seguente frequenza:

- Almeno quadrimestrale per i Clienti con consumi inferiori a 500 Smc/anno;
- Bimestrale per i Clienti con consumi compresi tra 500 e 1.500 Smc/anno e tra 1.500 e 5.000 Smc/anno;
- Mensile per i Clienti con consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno.

Ciascuna delle suddette fatture di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. In caso di mancato rispetto del predetto termine il Fornitore riconosce al Cliente, in occasione della prima fattura utile,

l'indennizzo automatico previsto dall'art. 16 del TIF.

Il valore dell'indennizzo è pari a: a) 6 Euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 Euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 Euro, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari; il predetto indennizzo massimo è modificato: in 40 Euro se l'emissione della fattura avviene con un ritardo ulteriore compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari; in 60 Euro se l'emissione della fattura avviene con un ritardo superiore a 90 (novanta) giorni solari.

17.2. Qualora nel periodo cui si riferisce la fattura vengano contabilizzati consumi effettivi, non verranno contabilizzati anche successivi consumi stimati: a) se la periodicità di fatturazione è mensile, ad eccezione dei Clienti con punti di riconsegna per i quali non è obbligatoria la rilevazione delle misure con dettaglio giornaliero; b) se il dato di misura finale del periodo cui si riferisce la fattura è un'autolettura comunicata nella finestra temporale prevista.

17.3. La fattura dei consumi gas, chiamata "bolletta sintetica", verrà emessa in conformità a quanto stabilito all'Allegato A alla Delibera 501/2014/R/com e ss.mm.ii., recante "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo reti urbane".

Gli elementi di dettaglio relativi agli importi fatturati verranno inviati dal Fornitore al Cliente a seguito di richiesta scritta all'indirizzo del Fornitore riportato sulla Proposta di Fornitura[o di richiesta al numero verde del Fornitore. Il Fornitore rende disponibile gratuitamente un servizio di fattura on line sul proprio sito, al quale il Cliente potrà accedere, previa registrazione nell'area servizi web del Fornitore, secondo le modalità ivi indicate. Diversamente il Fornitore invierà le fatture in formato cartaceo al Cliente che non abbia optato per il servizio di fattura on line, o che non abbia i necessari presupposti tecnici per l'applicazione del servizio. Esclusivamente per i clienti finali che abbiano attivato una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato la principale modalità di emissione della bolletta sarà il formato elettronico, salvo diversa indicazione da parte del Cliente stesso. Il Cliente avrà l'onere di stampare la fattura. Le fatture devono essere conservate per cinque anni e, unitamente alla relativa attestazione, fanno fede dell'avvenuto pagamento. In tutti i casi di modalità di emissione della bolletta in formato elettronico il Fornitore applicherà lo sconto previsto dalla regolazione vigente sulla voce di spesa per la materia prima gas.

17.4. In presenza di errori nella fatturazione a danno del Cliente, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato nei tempi fissati dalla normativa in tema di qualità commerciale.

17.5. Sul sito del Fornitore www.estra.it è pubblicata ed è scaricabile dal cliente la Guida alla lettura della fattura, che contiene una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

PAGAMENTO DELLA BOLLETTA - MOROSITÀ DEL CLIENTE - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

Art. 18 - Tempi e modalità di pagamento della bolletta

18.1. Il Cliente dovrà pagare i corrispettivi entro il termine di scadenza indicato nelle bollette, che non potrà essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione delle stesse. Il pagamento potrà essere effettuato attraverso domiciliazione bancaria o postale, Bollettino MAV, oppure tramite banche, uffici postali o altri mezzi di pagamento indicati in bolletta. Inoltre, il Cliente ha facoltà di effettuare il pagamento senza alcuna spesa aggiuntiva mediante i canali messi a disposizione dal Fornitore ed indicati in bolletta.

18.2. Il pagamento della bolletta, se avviene entro i termini di scadenza presso i soggetti e con le modalità indicate dal Fornitore, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento al Fornitore da parte dei soggetti autorizzati alla riscossione non sono imputabili al Cliente.

18.3. Il pagamento non potrà essere sospeso, differito o ridotto per alcun motivo, neanche in caso di contestazione della bolletta, né potrà essere compensato con eventuali crediti che il Cliente abbia nei confronti del Fornitore, salvo espresso accordo scritto tra le Parti

18.4. Qualora il Cliente ritenga di aver pagato, per errore di lettura o di fatturazione, una somma superiore a quella dovuta, dovrà presentare reclamo al Fornitore per ottenere l'eventuale conguaglio. In presenza di accertati errori di fatturazione a danno del Cliente, il Fornitore comunica l'avvenuta rettifica

e accredita la somma pagata in eccesso secondo i termini prescritti dalla normativa vigente. Nel caso in cui il reclamo sia respinto, il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo già richiesto, oltre agli interessi di mora a decorrere dalla scadenza della bolletta e ad eventuali ulteriori spese (comprese quelle di verifica), comunicati al Cliente nella bolletta successiva o con apposito avviso.

Art. 19 - Ritardo nel pagamento

19.1. In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare delle bollette stesse, gli interessi di mora maturati fino alla data dell'effettivo pagamento, calcolati su base annua nella misura del Tasso Ufficiale di Riferimento in vigore alla data dell'inadempimento aumentato di 3,5 punti percentuali. Il Cliente che ha pagato entro i termini di scadenza le bollette relative agli ultimi due anni sarà tenuto per i primi 10 giorni di ritardo al solo pagamento dell'interesse legale.

19.2. PdR disalimentabili - Fatto salvo quanto previsto dall'art. 4.2bis del TIMG per l'ipotesi di morosità reiterata, in caso di protrarsi dell'inadempimento oltre la data di scadenza indicata nella bolletta, il Fornitore invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata semplice o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato. Tale termine non potrà, a seconda dei casi, essere inferiore: i) a 15 (quindici) giorni solari dall'invio della relativa raccomandata; oppure ii) a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, da parte dell'esercente la vendita, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente finale della comunicazione di costituzione in mora, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata; oppure iii) a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata. In tale ultima ipotesi la data di consegna al vettore postale della predetta comunicazione dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa; rimane ferma la facoltà del Fornitore di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine di 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 (venti) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

19.3. Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste dal TIMG in caso di morosità, dovrà comunicare l'avvenuto pagamento entro il predetto termine ultimo indicato nel sollecito, inviando al Fornitore copia del relativo bollettino di pagamento a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata al numero/ indirizzo indicati nel medesimo sollecito.

19.4. Decorsi inutilmente 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del suddetto termine ultimo il Fornitore potrà richiedere al Distributore di sospendere la fornitura senza dilazione né ulteriore avviso, salvi ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito dal Fornitore. Saranno a carico del Cliente i costi delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA, nonché le spese postali del sollecito.

19.5. A seguito del pagamento da parte del Cliente degli insoluti e della relativa comunicazione al Fornitore dell'avvenuto pagamento delle medesime somme mediante idonea documentazione, il Fornitore provvederà a richiedere al Distributore la riattivazione della fornitura con le tempistiche e modalità previste dall'art. 45 del RQDG.

19.6. Decorsi 30 (trenta) giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento della fattura/e insoluta/e, il Fornitore avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto di vendita per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c. e potrà procedere alla Cessazione amministrativa per morosità del relativo PdR.

19.7. Ove non sia stato possibile eseguire la chiusura del PdR per sospensione della fornitura, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica ed economica, all'interruzione del punto di riconsegna. La predetta richiesta sarà preceduta da apposita comunicazione al Cliente, inviata a mezzo di raccomandata. L'esecuzione dell'intervento di interruzione comporterà la risoluzione del contratto. I costi dell'intervento di interruzione e di ripristino dell'alimentazione saranno addebitati al Cliente stesso in fase di successiva attivazione del medesimo PdR o di un qualsiasi altro PdR nella titolarità del medesimo Cliente della rete di distribuzione gestita dalla medesima impresa di distribuzione.

19.8. Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione dell'alimentazione del PdR, è diritto del Fornitore richiedere al Distributore,

previa risoluzione del contratto di fornitura per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., la Cessazione amministrativa, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. In tale caso il venditore sarà tenuto a trasmettere all'impresa di distribuzione competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere: i) copia delle fatture non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale; iii) copia della risoluzione del contratto con il Cliente finale; iv) copia del contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata; v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale. A seguito della Cessazione amministrativa l'impresa di distribuzione provvede ad attivare il Servizio di Default, di cui al Titolo V del TIVG, fino a quando non viene effettuata la disalimentazione del punto di riconsegna.

19.9. Sia in caso di interruzione dell'alimentazione del PdR, sia in caso di cessazione amministrativa per morosità del PdR il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di fornitura.

19.10. PdR non disalimentabili - In caso di protrarsi dell'inadempimento oltre la data di scadenza indicata nella fattura, il Fornitore invierà al Cliente un sollecito a mezzo raccomandata, avente il valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dall'invio del medesimo sollecito. Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste dal TIMG in caso di morosità, dovrà comunicare l'avvenuto pagamento entro il predetto termine ultimo indicato nel sollecito, inviando al Fornitore copia del relativo bollettino di pagamento a mezzo fax o via posta elettronica certificata al numero/indirizzo indicati nel medesimo sollecito.

19.11. Decorso il termine ultimo di pagamento indicato nel sollecito senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento della fattura insoluta, il Fornitore avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto di vendita per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., e potrà procedere alla Cessazione amministrativa per morosità del relativo PdR a seguito della quale il distributore locale competente provvederà ad attivare il servizio di ultima istanza o, qualora ne sia impossibile l'attivazione, il Servizio di Default, di cui al TIVG.

Art. 20 - Rateizzazione dei pagamenti

20.1. Il Cliente è tenuto a pagare l'intero corrispettivo indicato in bolletta e non può provvedere a pagamenti parziali senza la preventiva autorizzazione del Fornitore, la quale considererà l'eventuale pagamento parziale non autorizzato un inadempimento del Cliente.

20.2. Il Fornitore informa il Cliente finale, all'interno della relativa bolletta, della possibilità di rateizzare i pagamenti nei casi previsti dal TIVG, art. 12bis. Il Cliente può richiedere la rateizzazione con le modalità e le tempistiche indicate dal Fornitore nella bolletta, entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta e solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 (cinquanta) Euro. Nel caso di cambio di fornitore, il Fornitore ha facoltà di richiedere al Cliente finale il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Ove il Fornitore intenda avvalersi di tale facoltà, informa il Cliente finale nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza un piano di rateizzazione concordato tra le Parti.

20.3. Sugli importi relativi ai pagamenti rateali matureranno interessi in misura pari al Tasso Ufficiale di Riferimento.

Art. 21 - Sospensione della fornitura

21.1. Il Fornitore potrà richiedere al Distributore di sospendere la fornitura di gas, senza obbligo di preavviso, qualora:

- Gli impianti vengano utilizzati per usi non conformi al Contratto;
- Le apparecchiature di distribuzione e misura risultino manomesse ovvero sia accertata una sottrazione indebita di gas;
- Non sia garantito il regolare e sicuro funzionamento del sistema di distribuzione per fughe, difetti o guasti della parte di impianto di proprietà del Cliente o della derivazione d'utenza;
- Diniego da parte del Cliente all'accesso al Gruppo di Misura agli incaricati del Fornitore, al personale del Distributore o ad altro personale da queste incaricato, in ogni caso munito di tesserino di riconoscimento.

21.2. In tutti i casi di sospensione della somministrazione previsti dal Contratto,

il Cliente avrà l'obbligo di pagare integralmente i consumi e di risarcire al Fornitore tutti i costi e i danni conseguenti al suo inadempimento agli obblighi contrattuali.

21.3. In ogni caso di sospensione, il contributo di disattivazione e di riattivazione della fornitura di gas, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni, sarà a carico del Cliente e verrà addebitato dal Fornitore nella prima bolletta utile.

GRUPPO DI MISURA - VERIFICA DEL MISURATORE - IMPIANTI INTERNI

Art. 22 - Tolarità, custodia e manutenzione del Gruppo di misura

22.1. Il Gruppo di misura è di proprietà del Distributore, al quale compete ogni decisione in merito alla tipologia, alle caratteristiche tecniche e alla posizione del Misuratore. Nel caso in cui, per effetto di modifiche ambientali, il Gruppo di misura venga a trovarsi in un luogo ritenuto per qualsiasi ragione pericoloso o inadatto, il Distributore avrà la facoltà di imporre il cambiamento della posizione del Gruppo di misura, a spese del Cliente.

22.2. Il Cliente è il depositario del Gruppo di misura ed è responsabile della sua conservazione e integrità, con obbligo di preservarlo da manomissioni e danneggiamenti. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, alterazioni o manomissioni arrecati al Gruppo di misura, anche se dovuti a cause esterne o ad atti di terzi, ed è tenuto a rimborsare le spese sostenute dal Distributore o dal Fornitore per la sostituzione.

22.3. In caso di guasti al Misuratore, il Cliente deve darne immediata comunicazione al Fornitore affinché quest'ultima possa attuare gli interventi necessari ed effettuare i conguagli dei consumi.

Art. 23 - Manomissioni e captazione fraudolenta

23.1. La rimozione o lo spostamento del contatore, la manomissione dei sigilli e qualunque altra infrazione destinata ad alterare il regolare funzionamento dei gruppi di misura, nonché qualsiasi atto di prelievo fraudolento, attribuiranno al Fornitore il diritto di agire in giudizio contro il Cliente e di richiedere al Distributore l'immediata sospensione della fornitura, oltre che di risolvere ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., a sua insindacabile scelta, il Contratto.

Il Cliente è tenuto, comunque, a pagare i consumi effettuati abusivamente, a rimborsare le spese sostenute dal Fornitore ed a risarcire i danni arrecati al Fornitore o a terzi.

23.2. Gli incaricati del Fornitore e/o del Distributore avranno diritto di accedere ai Gruppi di misura in qualsiasi momento per la verifica del loro stato.

Art. 24 - Verifica del Gruppo di misura

24.1. Qualora il Cliente ritenga irregolare il funzionamento del Gruppo di misura può, in conformità all'art. 46 del RQDG presentare istanza scritta al Fornitore per chiederne la verifica.

24.2. Il Fornitore inoltra la richiesta di verifica del gruppo di misura al Distributore locale, il quale dispone le opportune verifiche a mezzo di un misuratore campione oppure inviando il Gruppo di misura oggetto di verifica ad un laboratorio qualificato. Il Cliente potrà presenziare, a sua cura e spese, personalmente, ovvero a mezzo di persona delegata, alle prove di verifica. Della verifica effettuata mediante misuratore campione sarà redatto apposito verbale che dovrà essere sottoscritto anche dal Cliente, o dal suo delegato, se presente; nell'altro caso varrà la certificazione del laboratorio qualificato; in quest'ultimo caso, il Cliente avrà comunque la facoltà di richiedere la verifica in contraddittorio.

24.3. Il regolare funzionamento è verificato in base alla rispondenza del Gruppo di misura ai limiti di tolleranza previsti dalla normativa tecnica vigente.

24.4. Se la verifica dimostra un funzionamento regolare, le spese delle prove o della sostituzione saranno addebitate al Cliente. Se, invece, la verifica dimostra l'irregolare funzionamento del Misuratore, le spese delle prove e della sostituzione saranno, in conformità all'art. 46 del RQDG, saranno a carico del Distributore il quale procederà alla determinazione dei volumi di gas riconsegnato, per il periodo di irregolare funzionamento del Misuratore, con riferimento all'ultima lettura effettiva verosimile e comunque non oltre il termine legale di prescrizione attualmente fissato in cinque anni, tenendo altresì conto dell'entità dei prelievi abituali del cliente, riferiti ad analoghi precedenti periodi. Sulla base di tale informazione il Fornitore disporrà l'accredito/ addebito di eventuali somme pagate in eccesso/in difetto dal Cliente a fronte dei maggiori/minori consumi erroneamente rilevati.

Art. 25 - Impianti interni

25.1. Le tubazioni dell'impianto interno poste tra il Gruppo di misura e gli apparecchi di utilizzazione sono di proprietà del Cliente. L'impianto per la distribuzione del gas nell'interno della proprietà privata dopo il Gruppo di misura e la relativa manutenzione devono rispettare la normativa vigente e sono realizzati a cura e spese del Cliente, sotto la sua piena responsabilità. Il Cliente si impegna ad adeguare tali impianti in caso di necessità e/o di modifiche normative, consegnando il certificato di idoneità tecnica al Distributore. Il Fornitore è esente da responsabilità per incidenti e danni, di qualsiasi natura, che avvengano per effetto dell'uso del gas a valle del Punto di riconsegna.

25.2. Il Fornitore può effettuare controlli e, se riscontra irregolarità, può richiedere al Distributore di sospendere la fornitura, anche senza preavviso, qualora ricorrano motivi di sicurezza, per tutto il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. In tal caso, il Cliente non ha diritto di ottenere dal Fornitore il risarcimento dei danni derivanti da tale sospensione.

25.3. Nessun abbuono sul consumo del gas è comunque ammesso per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi dopo il Gruppo di misura, da qualunque causa prodotte, né il Fornitore risponde, direttamente o indirettamente, dei danni agli Impianti interni.

Art. 26 - Interruzione della fornitura

26.1. Il Fornitore non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile in caso di limitazione o interruzione della fornitura del gas sia:

- a) Per cause di forza maggiore o atti d'autorità, compresi, in via esemplificativa e non tassativa, scioperi, terremoti, eventi naturali, leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano al Fornitore in tutto o in parte impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico;
- b) Per ragioni di carattere tecnico, lavori da eseguire lungo la rete di distribuzione o atti o omissioni attribuibili al Distributore.

26.2. Gli interventi di manutenzione programmata che comportino l'interruzione della fornitura saranno preannunciati dal Distributore al Cliente con congruo preavviso. I tempi minimi di preavviso e la durata massima delle interruzioni programmate sono regolati dall'Autorità che ne controlla il rispetto da parte del Distributore.

26.3. In nessuno dei suddetti casi il Cliente avrà diritto ad abbuoni o a risarcimento di danni né quanto sopra potrà costituire motivo di anticipata risoluzione del rapporto di fornitura.

DISPOSIZIONI FINALI
Art. 27 - Garanzie

27.1. A garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal Contratto, il Fornitore può richiedere al Cliente di versare un deposito cauzionale - sulla base delle modalità comunicate dal medesimo Fornitore in caso di accettazione della Proposta di Fornitura - il cui importo massimo, in conformità a quanto prescritto dal TIVG, è così determinato:

- a) Per i punti di riconsegna nella titolarità di Clienti Domestici ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi del TIBEG € 25,00 (euro venticinque/00) per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno; € 77,00 (euro settantasette/00) per i Clienti con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente (al netto delle imposte), per i clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.
- b) Per tutti gli altri punti di riconsegna: € 30,00 (euro trenta/00) per i Clienti con consumo inferiore a 500 Smc/anno; € 90,00 (euro novanta/00) per i Clienti con consumo fino a 1.500 Smc/anno; € 150,00 (euro centocinquanta/00) per i Clienti con consumo fino a 2.500 Smc/anno; € 300,00 (euro trecento/00) per i Clienti con consumo fino a 5.000 Smc/anno; valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.

Con riferimento ai punti di riconsegna di cui alla lett. b), è facoltà del Fornitore raddoppiare l'ammontare del deposito cauzionale qualora: i) il Cliente finale sia stato costituito in mora, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura; ii) il Cliente finale non abbia pagato il deposito cauzionale di cui alla predetta lett. b) e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di

emissione di una nuova fattura.

Il Fornitore si riserva, in ogni caso, la facoltà di procedere all'adeguamento delle garanzie in funzione di eventuali aggiornamenti normativi ovvero di incrementi o decrementi dei consumi del Cliente. La domiciliazione bancaria o postale, prevista tra le modalità di pagamento della bolletta indicate dal Fornitore, è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale per i Clienti con consumi fino a 5.000 mc/anno.

27.2. In alternativa al deposito cauzionale, il Cliente potrà, sulla base delle modalità comunicate dal Fornitore in caso di accettazione della Proposta di Fornitura, consegnare al Fornitore una fideiussione di pari importo rilasciata da primario istituto bancario, contenente la previsione che la banca si impegna a pagare a prima richiesta del Fornitore, senza riserve né facoltà di sollevare eccezioni.

27.3. In caso di mancato pagamento delle bollette, il Fornitore potrà utilizzare, in tutto od in parte, la suddetta garanzia per coprire gli importi dovuti. In caso di escussione, totale o parziale, della garanzia il Cliente dovrà provvedere all'immediata reintegrazione. Il Fornitore provvederà a fatturare l'importo dovuto per la reintegrazione nella prima bolletta utile.

27.4. Al termine del rapporto contrattuale, l'intero deposito cauzionale o la quota residua saranno restituiti al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dalla cessazione della fornitura, maggiorati degli interessi legali, senza che il Cliente debba presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento, esclusivamente dopo la verifica da parte del Fornitore dell'avvenuto pagamento di tutti gli importi dovuti, a qualsiasi titolo, dal Cliente.

Art. 28 - Inserimento di regolamentazioni tecniche e Variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali

28.1. Si intendono automaticamente inserite nel Contratto in corso di vigenza, con abrogazione delle clausole che dovessero risultare incompatibili, eventuali condizioni imposte dalla legge ovvero dai provvedimenti di autorità pubbliche competenti.

28.2. Fatto salvo quanto precede, durante il periodo di validità del Contratto, il Fornitore avrà facoltà di variare unilateralmente per "giustificato motivo" le condizioni contrattuali.

Ai fini del presente Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti utilizzati dal Fornitore per la formulazione delle condizioni contrattuali.

In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modificazioni saranno applicate a partire dall'inizio del 4° (quarto) mese successivo a quello in cui il Fornitore le avrà comunicate al Cliente in forma scritta. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

Non sussiste l'obbligo di invio della preventiva comunicazione in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

28.3. Ai sensi dell'art. 13.3 del Codice di condotta commerciale la comunicazione delle variazioni unilaterali dovrà contenere, tra l'altro, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni:

- a) Il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;
- b) L'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- c) La decorrenza della variazione proposta;
- d) I termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale decisione di esercitare il recesso dal Contratto senza oneri.

28.4. Le suddette informazioni non verranno trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in Contratto.

28.5. In caso di mancato rispetto di quanto previsto dai precedenti punti 28.2 e 28.4 del presente articolo, il Fornitore riconoscerà al Cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a € 30,00 (euro trenta/00).

Art. 29 - Clausola risolutiva espressa

29.1. In aggiunta a quanto previsto nelle altre parti delle presenti Condizioni generali, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere immediatamente il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora si verifichi uno dei seguenti eventi: a) utilizzo degli impianti o del gas in modo non conforme al Contratto; b) mancato pagamento della/e fattura/e, intendendosi come mancato pagamento il superamento del termine ultimo indicato nel sollecito di pagamento; c) mancato versamento del deposito cauzionale o mancata prestazione di garanzia equivalente, ove previsto; d) dichiarazione di fallimento o sottoposizione del Cliente ad altra procedura concorsuale, anche straniera; e) impossibilità di procedere alla fornitura di gas a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore; f) qualora il Fornitore abbia sospeso la fornitura per altra causa imputabile al Cliente e quest'ultimo non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa diffida da parte del Fornitore.

29.2. In caso di risoluzione per i motivi sopra indicati, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento nei confronti del Fornitore.

29.3. In tutti i casi previsti dal precedente punto 29.1., il Fornitore avrà diritto, sia che eserciti la risoluzione del Contratto o meno, di richiedere il pagamento degli importi eventualmente dovuti dal Cliente, degli interessi moratori e dei danni.

Art. 30 - Indennizzi automatici

30.1. Il Fornitore si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità ai sensi del TIQV ed a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti per il loro mancato rispetto, per quanto di competenza.

Il Fornitore provvederà entro il 30 giugno di ogni anno, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, a fornire al Cliente le informazioni concernenti i livelli specifici e generali di qualità in adozione e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici. Il Fornitore, inoltre, informerà il Cliente anche degli standard specifici e generali di qualità di competenza del distributore ai sensi del RQDG, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard.

30.2. In caso di mancato rispetto del Codice di Condotta Commerciale, sono riconosciuti al Cliente, con le modalità di cui al TIQV, i seguenti indennizzi automatici: 30 Euro in caso di mancato rispetto di quanto previsto dagli artt. 13.1 e 13.4 del medesimo Codice di Condotta Commerciale in materia di variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali, da corrispondersi entro 8 mesi dalla data di mancato rispetto dei citati artt. 13.1 e 13.4 del Codice; quanto previsto dall'art. 16 del TIF nel caso di mancato rispetto della periodicità di emissione delle fatture, da corrispondersi entro 6 mesi dalla data di emissione della fattura stessa.

Art. 31 - Comunicazioni e reclami

31.1. Il Cliente può richiedere informazioni o inoltrare reclami al Fornitore attraverso i seguenti canali: via posta all'indirizzo CASELLA POSTALE 128 – 59100 PRATO, via fax al numero 800.978.990 o via e-mail all'indirizzo reclami@estra.it anche utilizzando il modulo prestampato allegato al presente contratto e disponibile sul sito internet e presso gli Sportelli del Fornitore.

31.2. Qualora non venga utilizzato l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore, il reclamo dovrà fornire i seguenti dati minimi necessari: a) nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo; e) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati; g) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato, da parte del Cliente, anche il dato dell'autolettura e la relativa data.

31.3. Il Fornitore provvederà a fornire una risposta scritta motivata ai reclami secondo le modalità ed entro i termini previsti dal TIQV.

31.4. Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio di Conciliazione istituito dall'ARERA oppure rivolgendosi agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) iscritti all'apposito Elenco presso l'ARERA o, in alternativa, attivando le procedure di mediazione presso le

Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura e gli altri organismi di mediazione, previa stipula dei relativi protocolli di intesa con l'Autorità. L'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è disponibile sul sito web dell'ARERA www.arera.it. La procedura potrà essere attivata presso il Servizio di Conciliazione nei casi in cui la risposta ricevuta dal Cliente al reclamo nei confronti del Fornitore non venga ritenuta soddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del predetto reclamo senza che sia intervenuta una risposta da parte del Fornitore. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data dell'invio del reclamo al Fornitore. Le modalità di presentazione del reclamo e la gestione della procedura sono disciplinate dal TICO: in particolare, il Cliente presenta in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, la domanda di conciliazione direttamente o mediante un delegato, anche appartenente ad associazioni di consumatori o di categoria. Il Cliente domestico, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, può presentare la domanda di conciliazione anche mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio di Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura. Il Conciliatore non decide la controversia, ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, anche formulando una proposta non vincolante.

31.5. Ai sensi dell'art. 2, co. 24 lett. b), L. n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 17.4 è obbligatorio nelle materie regolate dall'ARERA e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii) promosse ai sensi degli artt. 37, 139 e 140bis del Codice del Consumo.

31.6. Il Cliente che contesti la conferma di un contratto concluso al di fuori dei locali commerciali o a distanza può inviare un reclamo al Fornitore contestato entro e non oltre 40 (quaranta) giorni dalla data di emissione della prima bolletta da parte del Fornitore contestato. L'invio del reclamo è condizione necessaria per l'eventuale avvio della procedura speciale a carattere risolutivo e della procedura ripristinatoria previste dal TIRV.

31.7. Si precisa che il Fornitore ha, altresì, adottato un protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste, pubblicato sul sito internet www.estra.it.

Art. 32 - Trattamento dei dati personali

32.1. Il Fornitore si impegna, per sé e per i propri dipendenti e collaboratori, a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni relative al Cliente di cui verrà a conoscenza, a qualsiasi titolo, per effetto del presente Contratto.

32.2. Il Fornitore sarà responsabile del trattamento dei dati del Cliente secondo le modalità previste nell'apposita informativa che verrà consegnata al Cliente al momento della sottoscrizione della Proposta di Fornitura.

Art. 33 - Elezione di domicilio e Foro competente

33.1. Il Cliente elegge domicilio, a tutti gli effetti, all'indirizzo in cui viene erogata la fornitura.

33.2. Per ogni controversia relativa all'interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro del Cliente.

Informativa su Bonus sociale Gas e Bonus sociale Elettrico

Il bonus sociale per la fornitura di gas naturale del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in condizioni di disagio economico può essere chiesto al proprio Comune di residenza presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it, del Ministero dello Sviluppo Economico www.sviluppoeconomico.gov.it o dell'Ance www.bonusenergia.ance.it. Per ulteriori informazioni sul Bonus sociale visitare il sito internet www.sviluppoeconomico.gov.it o i siti internet sopra menzionati oppure chiamare il Numero Verde 800.166.654.