

**Servizio tutela  
vulnerabilità**



# **CONTRATTO GAS**

**Per la casa**

**MODULO 1 - DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETÀ AI SENSI DEGLI ARTT. 47 E 76 DEL DPR 445/2000 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI**

Il/La sottoscritto/a ..... nato/a a ..... provincia .....  
 il ...../...../..... e residente a ..... provincia .....  
 in Via/Piazza ..... n. .... Codice Fiscale .....  
 e titolare della fornitura di gas naturale con punto di riconsegna (PdR) ..... o se non disponibile Codice Cliente .....  
 situato a ..... provincia ..... in Via/piazza ..... n. .... di seguito il "Dichiarante".

*Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, di cui all'art. 76 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni.*

**PRESO ATTO CHE:**

• ai sensi dell'articolo 2, comma 1 del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (il "Decreto Aiuti-bis"), **i clienti finali domestici vulnerabili** hanno diritto a fruire delle condizioni di fornitura del servizio gas, definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ("ARERA"), che prevedono un prezzo che riflette il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, così come definiti ed aggiornati dalla medesima Autorità (il "**Servizio di Tutela della Vulnerabilità**");

• ai sensi del medesimo articolo, i clienti vulnerabili gas sono definiti come i clienti domestici che risultano essere in possesso di almeno uno dei seguenti requisiti:

- a) si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17;
- b) rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- c) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; e
- d) hanno più di 75 anni.

**DICHIARA:**

di voler essere rifornito alle condizioni di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità definite e regolate da ARERA con il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG) e dichiara di rientrare in una o entrambe delle seguenti categorie:

- a) tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- b) tra i soggetti le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi.

**SI IMPEGNA ALTRESÌ**

a comunicare tempestivamente all'esercente la vendita qualsiasi variazione, relativa alle informazioni di cui sopra, che possa comportare il venir meno di una delle precedenti condizioni. Ai sensi dell'articolo 38 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, si allega copia del documento di identità del Dichiarante .....

Luogo e data ..... Firma del Dichiarante .....

**NOTA ILLUSTRATIVA**

Al fine di poter identificare i clienti finali che hanno diritto a fruire delle condizioni di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità definite e regolate da ARERA, **si richiede ai clienti finali domestici non già identificati come vulnerabili di autocertificarsi, compilando e restituendo all'esercente la vendita il presente modulo**. In caso di mancata restituzione del presente modulo, **il cliente sarà servito alle condizioni di libero mercato previste dall'offerta scelta e sottoscritta**. Maggiori informazioni sulla liberalizzazione del mercato gas e sulle condizioni di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente sono disponibili sul sito internet dell'Autorità (<http://www.arera.it/consumatori>) o contattando il numero verde 800.166.654 dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

**ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO 1**

1. Il cliente domestico che desidera essere rifornito alle condizioni di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente deve autocertificare di rientrare tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, e/o tra i soggetti le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi in quanto per ragioni di semplificazione amministrativa, gli altri requisiti di cui al decreto Aiuti bis che qualificano i clienti come vulnerabili sono verificati sulla base delle informazioni già disponibili ai venditori attraverso il Sistema Informativo Integrato ("SII")
2. La dichiarazione deve essere sottoscritta dal titolare della fornitura o suo tutore, amministratore di sostegno o curatore speciale
3. Alla dichiarazione deve essere allegata, pena la sua irricevibilità, la fotocopia di un documento di identità - in corso di validità - del sottoscrittore la dichiarazione stessa

Il presente modulo debitamente compilato e sottoscritto deve essere inviato via pec al seguente indirizzo: [metano.agn@pec.it](mailto:metano.agn@pec.it)

L'Assistenza Clienti è a tua disposizione al Numero Verde 800.808180 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.30 ed il sabato dalle 8.30 alle 12.30.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AGN ENERGIA S.p.A.

con sede legale in via Amalfi 6 - 10088 TORINO, in qualità di titolare del trattamento, La informa che i suoi dati personali sono trattati in conformità a quanto previsto dal "Regolamento Generale sulla protezione dei dati" n. 2016/679 e al D.lgs 196/03 e ss.mi. L'informativa privacy



### 3. MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Modalità pagamento  Bollettino postale  Addebito diretto sul conto corrente (SDD)<sup>13</sup>  Bonifico bancario  
Modalità invio<sup>14</sup>  Cartacea  Formato dematerializzato

### 4. RICHIESTA DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI RIPENSAMENTO

(Applicabile solo per contratto concluso al di fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza)

Richiesta del Cliente consumatore di avvio dell'esecuzione del contratto in via anticipata, ovvero durante il periodo di ripensamento, ai sensi del Codice del Consumo e del Codice di Condotta Commerciale

Sì  No

Ai sensi degli artt. 50.3 e 51.8 del Codice del Consumo, il Consumatore riconosce che, in caso di richiesta di avvio dell'esecuzione del contratto durante il periodo di ripensamento, una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, ovvero una volta avviata la fornitura o, in caso di nuovo contratto con il medesimo venditore, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto, il Consumatore stesso non avrà più diritto di esercitare il ripensamento e sarà, in tal caso, tenuto al pagamento degli oneri derivanti dal Contratto stesso così come indicato nelle CGF.

Luogo e data ..... Firma del Cliente .....

### 5. DICHIARAZIONI DEL CLIENTE

Il Cliente come sopra indicato, in qualità di intestatario del Contratto di fornitura, consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 per false attestazioni e dichiarazioni mendaci dichiara:

- di non essere iscritto al registro dei protesti e di non essere sottoposto né a procedure esecutive né a procedure concorsuali;
- che non ha obbligazioni insolite relative a precedenti contratti di fornitura;
- di avere titolo legittimo all'occupazione e all'uso dell'immobile presso il quale viene eseguita la fornitura;
- che l'impianto di collegamento e le apparecchiature installate rispondono ai requisiti previsti dalla normativa vigente e si impegna a tenere i relativi certificati a disposizione degli enti preposti al controllo e ad esibirli a richiesta;
- (nel caso di nuova attivazione della fornitura gas naturale) di aver ricevuto copia, contestualmente alla sottoscrizione della presente Proposta di fornitura, dei documenti di seguito indicati: (i) Procedura da seguire per l'attivazione/riattivazione dell'impianto (Allegato G/40 a Del. 40/2014/R/gas); (ii) Conferma della richiesta di attivazione/riattivazione fornitura (Allegato H/40 a Del. 40/2014/R/gas); (iii) Attestazione di corretta esecuzione dell'impianto (Allegato I/40 a Del. 40/2014/R/gas) e di aver ricevuto indicazioni circa il recapito del Distributore locale competente cui far pervenire la documentazione da sottoporre ad accertamento documentale ai fini dell'attivazione;
- di essere informato che, per l'applicazione di eventuali agevolazioni fiscali relative ad accise, IVA e/o di altra natura, qualora ricorrano le condizioni previste dalla normativa vigente, deve presentare apposita documentazione a supporto della richiesta;
- di essere informato dell'esistenza di una copertura assicurativa per i sinistri relativi all'utilizzo del gas distribuito a mezzo di gasdotti locali per i clienti finali civili e delle modalità di denuncia degli stessi;
- la veridicità dei dati riportati e di aver ricevuto copia, contestualmente alla sottoscrizione della presente Proposta di fornitura, dei documenti di seguito indicati e di accettarne interamente i contenuti: (I) "Condizioni Generali di Fornitura", (II) "Condizioni tecniche economiche", (III) "Trattamento dei dati personali", (IV) "Livelli di qualità commerciale", (V) "Modulo Fatturazione anomala", (VI) "Modulo Reclami", (VII) "Modulo ripensamento" e (VIII) "Scheda sintetica Servizio Tutela della vulnerabilità";
- che l'uso del gas indicato all'interno del prospetto "Dati identificativi della fornitura" corrisponde a quello effettivo e che pertanto, in caso di discordanza rispetto a quello attribuito di default secondo le previsioni di cui al TISG, richiede al Fornitore, nei casi previsti dalla medesima disciplina, di procedere ai fini della sua rettifica;
- di autorizzare il Fornitore ad inviare le comunicazioni attinenti al rapporto contrattuale su Supporto durevole ovvero all'indirizzo mail riportato nella presente proposta di fornitura (qualora riportato), salvo ove diversamente previsto dalla normativa vigente;
- di essere consapevole che il Fornitore potrà inviare la comunicazione di Costituzione in mora via mail nel caso in cui abbia rilasciato un indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), salvo diversa previsione normativa; in caso contrario, l'eventuale comunicazione verrà recapitata mediante raccomandata con avviso di ricevimento;
- di conferire apposita procura al Fornitore affinché agisca in Suo nome e conto, contestualmente allo switching, per la formalizzazione del recesso contrattuale nei confronti dell'attuale fornitore, secondo quanto previsto dalla disciplina vigente;
- di obbligarsi a garantire al Distributore locale, o a personale da questi delegato, l'accesso ai locali in cui è ubicato il contatore ai fini dell'eventuale disalimentazione del PDR/POD per inadempimento;
- di essere stato informato, in qualità di Cliente consumatore, del diritto di revocare la presente Proposta di fornitura, nei casi previsti dalla normativa vigente, nei termini e con le modalità previste dalla regolazione vigente e dettagliate nelle Condizioni Generali di Fornitura ("diritto di ripensamento");
- di essere stato informato che il presente Contratto è disciplinato anche dalla Parte III, Titolo III, Capo I del Codice del Consumo attualmente in vigore.

Luogo e data ..... Firma del Cliente .....

### Utilizzo Supporto durevole per le comunicazioni

Il Cliente dichiara di accettare che tutte le comunicazioni attinenti al rapporto contrattuale siano trasmesse dal Fornitore su Supporto durevole ovvero tramite mail.

Luogo e data ..... Firma del Cliente .....

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. il Cliente dichiara di aver letto ed approvato specificamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Fornitura: art. 4 "RICHIESTA DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI RIPENSAMENTO" e art. 5 "DICHIARAZIONI DEL CLIENTE".

Luogo e data ..... Firma del Cliente .....

1 Campi da compilare in stampatello maiuscolo.

2 Compilare a cura del Fornitore.

3 Da compilare solo nel caso in cui fosse diverso dall'indirizzo di residenza.

4 Riportare indirizzo e-mail al quale poter inviare le comunicazioni attinenti al rapporto contrattuale (es. Conferma contratto).

5 L'eventuale indirizzo PEC potrà essere utilizzato per l'invio della costituzione in mora, ai sensi delle normative in vigore.

6 Compilazione a cura del Fornitore (riportare nome offerta) in base all'offerta commerciale scelta dal Cliente di cui alle CTE (Condizioni Tecniche Economiche).

7 Nel caso di più punti di riconsegna compilare l'Allegato "Punti di riconsegna".

8 Indicato sull'attuale bolletta, ove disponibile.

9 Ove disponibile.

10 Secondo quanto previsto dal TIVG

11 Selezionare una o più alternative.

12 Se sì, allegare documentazione.

13 Se si è scelto l'addebito diretto sul conto corrente, compilare l'allegato di riferimento.

14 Le bollette verranno inviate agli indirizzi riportati al par. 1 Dati identificativi del Cliente.

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ

### 1. Definizioni

Nell'ambito del presente Contratto si farà riferimento alle seguenti definizioni:

**ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481;

**Attivazione:** operazione contrattuale con cui il Cliente richiede la realizzazione e l'avvio di una nuova fornitura o l'avvio di un PDR precedentemente disattivato;

**Autolettura:** rilevazione da parte del Cliente, con conseguente comunicazione al Fornitore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del Misuratore;

**Bolletta:** è il documento oggetto della disciplina de "La Bolletta dei clienti finali di energia" che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. Essa si compone della bolletta sintetica e degli elementi di dettaglio. La Bolletta non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, G.U. n. 302 del 29 dicembre 2017;

**Bolletta dei clienti finali di energia:** è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 23 luglio 2024, 315/2024/R/om recante "Revisione della regolazione della Bolletta 2.0: approvazione della Bolletta dei clienti finali di energia", come successivamente modificato e integrato;

**Bolletta dematerializzata:** bolletta recapitata dal Fornitore almeno come allegato e-mail o scaricabile tramite link inviato per e-mail o forme di messaging service previste dalla regolazione, che sarà attivo per un periodo non inferiore a 5 (cinque) anni dall'inizio del link stesso;

**Bolletta di chiusura:** bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente;

**Bolletta di periodo:** bolletta, diversa da quella di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente;

**Bonus sociale:** compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale per i clienti economicamente svantaggiati;

**Box dell'offerta:** è lo strumento riportato nella Bolletta in cui è descritta l'offerta sottoscritta, le sue condizioni economiche nonché gli altri elementi contrattuali, e come questi si applicano nel periodo oggetto di fatturazione;

**Cliente o Cliente finale:** persona fisica che sottoscrive il presente Contratto avente ad oggetto la fornitura di gas naturale;

**Clienti aventi diritto al Servizio di Tutela della vulnerabilità GAS:** clienti domestici che: i) si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17; ii) sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92; iii) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; iv) hanno un'età superiore ai 75 anni;

**Cliente buon pagatore:** Cliente finale che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio;

**Condizioni Generali di Fornitura (CGF):** presenti condizioni generali di somministrazione del gas naturale;

**Condizioni Tecniche Economiche (CTE):** condizioni economiche definite da ARERA per i clienti del servizio di Tutela della vulnerabilità;

**Consumatore:** Cliente finale persona fisica che stipula il Contratto per fini che non rientrano del quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, ai sensi delle disposizioni del Codice del Consumo;

**Contatore o Gruppo di Misura o Misuratore:** apparecchio che consente la rilevazione dei consumi di gas naturale del Cliente e classificabile in: Misuratore accessibile; Misuratore per cui l'accesso al segnanne del Misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona in presenza di persona che consente l'accesso del luogo dove il Misuratore è installato;

**Contratto:** insieme delle Condizioni Generali di Fornitura (CGF), delle Condizioni Tecniche Economiche (CTE) e dei relativi allegati;

**Data di attivazione della fornitura:** data a partire dalla quale la fornitura di gas naturale, è in carico a AGN ENERGIA;

**Distributore:** soggetto esercente il pubblico servizio di distribuzione di gas naturale e gestore della rete di distribuzione locale di gas naturale (servizio esercitato in concessione ai sensi dell'art. 14 D.Lgs. 164/00);

**Fornitore o AGN ENERGIA:** AGN ENERGIA S.p.A. ovvero soggetto che vende gas naturale ai clienti finali a condizioni contrattuali ed del Servizio di Tutela della vulnerabilità;

**Indicatori sintetici di prezzo:** indicatori economici definiti da ARERA con riferimento ai soli servizi di vendita (spesa per la materia prima gas naturale). Nel dettaglio: "Costo fisso anno" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in €/PDR/anno. "Costo per consumi" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in €/Smc. Il valore unitario e le caratteristiche di tali parametri sono specificate nelle Schede sintetiche;

**Modulo ripensamento:** modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento;

**Parti:** Cliente e Fornitore;

**PCS: Potere Calorifico Superiore.** Rappresenta la quantità di energia contenuta in un metro cubo di gas a condizioni standard di temperatura e pressione;

**Punto di Riconsegna (PDR):** punto di fornitura su cui è installato il Contatore;

**PDR smart meter:** PDR dotato di Misuratore contraddistinto dai requisiti funzionali minimi definiti dall'ARERA e caratterizzati da tentativi di lettura mensili;

**Scrittura dell'energia:** è la sezione della Bolletta che contiene i dati identificativi del punto di prelievo e riporta l'importo totale da pagare e gli importi di dettaglio che lo compongono o, alternativamente, il credito rimanente del periodo oggetto di fatturazione;

**Servizio di Tutela:** servizio di fornitura a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA in vigore fino al 31 dicembre 2023, rivolto ai clienti domestici e ai condomini con uso domestico con consumo fino a 200.000 Smc/anno;

**Servizio di Tutela della vulnerabilità gas:** servizio di fornitura a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA rivolto ai clienti domestici vulnerabili a partire dall'1 gennaio 2024;

**Servizi di ultima istanza:** Servizi di cui al Titolo IV, sezione I (FUI - Fornitore di Ultima Istanza) e II (FDD - Fornitore di Default Distribuzione) TIVG;

**Supporto durevole:** ogni strumento che permetta al Cliente e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potersi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate, rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica; in caso di informazioni rese disponibili su siti internet o app, il venditore porta a conoscenza del cliente finale, tramite notifica, l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime sui tali strumenti;

**SI:** Sistema Informativo Integrato istituito ai sensi della L. 129/10;

**S.M.I.:** abbreviazione di successive modifiche ed integrazioni;

**Switching:** sostituzione dell'utente del servizio di distribuzione (Fornitore) presso il PDR;

**Utenza:** luogo (immobile, etc.) che viene allacciato alla rete locale gestita dal Distributore dove viene consegnato il gas naturale;

**Volturna:** variazione del Cliente titolare del PDR oggetto del Contratto senza disallineamento del punto stesso;

**Volturna Mortis Causa:** Volturna in cui il Cliente richiedente è successore mortis causa del precedente titolare del PDR oggetto del Contratto.

### 2. Riferimenti normativi

Nell'ambito del presente Contratto si farà riferimento ai seguenti riferimenti normativi:

- Regio Decreto n. 262 del 16 marzo 1942, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 79 del 4 aprile 1942 e s.m.i. (R.D. 262/42), che ha approvato il testo del Codice Civile (c.c.);
- Legge n. 481 del 14 novembre 1995, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 270 del 18 novembre 1995 e s.m.i. (L. 481/95);
- Decreto Legislativo n. 213 del 24 giugno 1998 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 157 del 8 luglio 1998 e s.m.i. (D. Lgs. 213/98);
- Decreto legislativo n. 164 del 23 maggio 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 giugno 2000 e s.m.i. (D. Lgs. 164/00);
- DPR n. 445 del 28 dicembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 e s.m.i. (DPR 445/00);
- Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 e s.m.i. (D. Lgs. 206/2005), che ha approvato il "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229" (Codice del Consumo);
- Delibera ARERA ARG/gas 99/11 del 21 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 29 luglio 2011 e s.m.i. (Del. ARG/gas 99/11), che ha approvato il Testo Integrato Morosità Gas (TIMG);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 117 del 21 maggio 2013 e s.m.i. (D.P.C.M. 22 febbraio 2013);
- Delibera ARERA 402/2013/R/om del 26 settembre 2013, pubblicata sul sito ARERA in data 30 settembre 2013 e s.m.i. (Del. 402/2013/R/om), che ha approvato il Testo integrato delle modalità applicative dei piani di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici (TIBCG);
- Delibera ARERA 40/2014/R/gas del 6 febbraio 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 7 febbraio 2014 ed in vigore dal 1 luglio 2014 e s.m.i. (Del. 40/2014/R/gas);
- Delibera ARERA 584/2015/R/om del 4 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 4 dicembre 2015 e s.m.i. (Del. 584/2015/R/om);
- Delibera ARERA 102/2016/R/om del 10 marzo 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 11 marzo 2016 e s.m.i. (Del. 102/2016/R/om);
- Regolamento UE n. 16/09 del 27 aprile 2016, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 119 del 4 maggio 2016 e s.m.i. (Reg. 2016/679), relativo alla protezione delle persone fisiche riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GDPR);
- Delibera ARERA 209/2016/E/om del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2016 e s.m.i. (Del. 209/2016/E/om), che ha approvato il Testo Integrato Conciliazione (TICO);
- Delibera ARERA 413/2016/R/om del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito ARERA il 22 luglio 2016 e s.m.i. (Del. 413/2016/R/om), che ha approvato il Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV);
- Delibera ARERA 463/2016/R/om del 4 agosto 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2016 e s.m.i. (Del. 463/2016/R/om), che ha approvato il Testo Integrato fatturazione (TIF);
- Delibera ARERA 555/2017/R/om del 27 luglio 2017, pubblicata sul sito ARERA il 31/07/2017 e s.m.i. (Del. 555/2017/R/om), che ha approvato la disciplina delle Offerte PLACET (PLACET);
- Delibera 593/2017/R/om del 3 agosto 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2017 e s.m.i. (Del. 593/2017/R/om), che ha approvato il Testo Integrato Sistema Indennitario (TISIND);
- Delibera ARERA 783/2017/R/om del 23 novembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 24 novembre 2017 e s.m.i. (Del. 783/2017/R/om);
- Delibera ARERA 512018/R/om del 1 febbraio 2018, pubblicata sul sito ARERA in data 2 febbraio 2018 e s.m.i. (Del. 51/2018/R/om);
- Delibera ARERA 149/2019/R/gas del 16 aprile 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 19 aprile 2019 e s.m.i. (Del. 149/2019/R/gas), che ha approvato il Testo Integrato Settlement Gas (TISG);
- Decreto Legge n. 124 del 26 ottobre 2019, entrato in vigore il 27 ottobre 2019 (D.L. 124/2019) e convertito in legge con modificazioni dalla Legge n. 157 del 19 dicembre 2019, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 301 del 24 dicembre 2019 (L. 157/2019);
- Delibera ARERA 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (Del. 569/2019/R/gas), che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG);
- Delibera ARERA 426/2020/R/om del 27 ottobre 2020, pubblicata sul sito ARERA in data 29 ottobre 2020 e s.m.i. (Del. 426/2020/R/om), che ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (Codice di condotta commerciale);
- Delibera ARERA 63/2021/R/om del 23 febbraio 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 25 febbraio 2021 e s.m.i. (Del. 63/2021/R/om);
- Delibera ARERA 603/2021/R/om del 21 dicembre 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 23 dicembre 2021 e s.m.i. (Del. 603/2021/R/om), che ha approvato le Disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (Disciplina della prescrizione);
- Delibera ARERA 737/2022/R/gas del 29 dicembre 2022, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2022 e s.m.i. (Del. 737/2022/R/gas), che ha approvato la Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il triennio 2023-2025 (RTDG);
- Delibera ARERA 100/2023/R/om del 14 marzo 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 17 marzo 2023 e s.m.i. (Del. 100/2023/R/om), che ha approvato il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale (TIVG);
- Delibera ARERA 85/2024/R/gas del 19 marzo 2024, pubblicata sul sito ARERA in data 20 marzo 2024 e s.m.i. (Del. 85/2024/R/gas);
- Delibera ARERA 315/2024/R/om del 23 luglio 2024, pubblicata sul sito ARERA in data 26 luglio 2024 (Del. 315/2024/R/om);
- Delibera ARERA 204/2025/R/om del 13 maggio 2025, pubblicata sul sito ARERA in data 14 maggio 2025 (Del. 204/2025/R/om).

Nelle restanti parti del Contratto, le fonti normative suddette sono citate in forma sintetica.

### 3. Oggetto

- 3.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale al Cliente che soddisfi le condizioni di vulnerabilità di cui all'art. 41 TIVG.
- 3.2 La fornitura sarà garantita da parte del Fornitore, presso il PDR individuato nella Proposta di fornitura, secondo le presenti Condizioni Generali di Fornitura (CGF) e le Condizioni Tecniche economiche (CTE) offerte nell'ambito del presente Contratto. In caso di contrasto tra CGF e CTE, queste ultime devono ritenersi prevalenti.
- 3.3 Non è prevista la fornitura di servizi e/o prodotti aggiuntivi alla fornitura principale di somministrazione di gas naturale.
- 3.4 Per ottenere la fornitura di gas naturale, l'impianto interno del Cliente deve essere allacciato alla rete di distribuzione locale.
- 3.5 La fornitura può essere richiesta dal Cliente attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione da AGN ENERGIA.

### 4. Conclusione, durata del Contratto e diritto di ripensamento

- 4.1 Per i clienti vulnerabili già serviti da AGN ENERGIA nell'ambito del servizio di Tutela, il presente Contratto è efficace a partire dall'1 gennaio 2024.
- 4.2 Per gli altri clienti, il Contratto si conclude nel momento in cui il Cliente riceve apposita comunicazione di accettazione della Proposta di fornitura da parte di AGN ENERGIA entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data di sottoscrizione della Proposta stessa; in caso contrario, la stessa sarà da intendersi automaticamente decaduta. A tal proposito, AGN ENERGIA si riserva di comunicare il proprio rifiuto a contrarre attraverso la lettera di rifiuto ed entro 45 (quarantacinque) giorni solari.
- 4.3 Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 4.4 Al venire meno delle condizioni previste per il servizio di tutela della vulnerabilità, fatta salva la possibilità di recesso del Fornitore come dettagliata nei commi seguenti, il Fornitore trasmette al Cliente le condizioni contrattuali ed economiche con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla data di decorrenza delle condizioni medesime.
- 4.5 Nel caso di Cliente già servito da altra società di vendita, al fine di procedere con l'esecuzione del Contratto, il Fornitore si riserva di richiedere lo switching con possibilità di avvalersi dell'esercizio di revoca. In questo caso il Fornitore sarà informato in merito a:
  - accessibilità o meno del PDR;
  - se il PDR risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità;
  - se per il medesimo PDR sia in corso una richiesta di indennizzo;
  - il mercato di provenienza del PDR, distinguendo tra Mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - le eventuali date delle richieste di sospensione, al netto di quelle revocate per motivi diversi dal pagamento, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching;
  - le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching.
- 4.6 AGN ENERGIA, a seguito del ricevimento delle suddette informazioni, si riserva di non dar seguito allo switching dandone apposita comunicazione al Cliente; in tal caso non verrà data esecuzione al Contratto di fornitura e saranno annullati gli effetti del recesso nei confronti del precedente fornitore.
- 4.6 L'esecuzione del presente Contratto è condizionata al fatto che al momento della richiesta di accesso, il Fornitore non sia informato del fatto che:
  - il Cliente richiedente sia stato in precedenza titolare del medesimo PDR o di un altro PDR interrotto a seguito dell'intervento di interruzione della fornitura per morosità e per il quale risultino eventuali importi insoluti riguardanti l'intervento stesso;
  - il PDR rientra tra quelli per i quali ha la possibilità di revocare la richiesta di switching in quanto servito, all'atto della richiesta stessa o in precedenza, nell'ambito del Servizio di Default Distribuzione.
- 4.7 Nel caso in cui il Fornitore riceva le segnalazioni/informazioni di cui sopra non verrà data esecuzione al presente Contratto e verranno meno gli effetti del recesso del contratto di fornitura stipulato con il venditore precedente.
- 4.8 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente è d'accordo, su un altro supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'art. 51.6 del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi Contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su supporto durevole, prima dell'attivazione della fornitura.
- 4.9 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni con la messa a disposizione sul proprio sito internet dei documenti contrattuali, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile e presso gli eventuali sportelli fisici.

- 4.10 Qualora il Contratto sia concluso in un luogo diverso dai locali commerciali di AGN ENERGIA o a distanza, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli art. 52 e 53, come di seguito specificato:
- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di esercitare il diritto di ripensamento;
  - mediante invio del Modulo ripensamento allegato al Contratto attraverso i canali ivi indicati.
- Il suddetto termine è esteso a 30 (trenta) giorni nel caso di Contratto concluso nel contesto di: a) visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Cliente; b) escursioni organizzate dal Fornitore.
- Le attività di esecuzione del Contratto saranno avviate trascorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, salvo nel caso in cui il Cliente richieda l'esecuzione del Contratto in via anticipata ovvero prima che sia decorso il termine per il ripensamento.
- 4.11 Tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Fornitore. In questo caso, qualora non sia stata avviata la fornitura, il Consumatore potrà comunque esercitare il ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti dal Fornitore così come determinati dalla normativa vigente. Nel caso di avvio della fornitura, il Consumatore sarà tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa. In questo caso, ai sensi degli art. 50.3 e 51.8 del Codice del Consumo, il Consumatore riconosce che una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, ovvero una volta avviata la fornitura o, in caso di nuovo contratto con il medesimo fornitore, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto, non avrà più diritto di esercitare il ripensamento. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, qualora non fossero già state avviate da AGN ENERGIA le attività di avvio dell'esecuzione del Contratto al quale il Cliente ha ripensato, la fornitura sarà garantita dal precedente fornitore qualora il precedente contratto di fornitura non risulti essere stato sciolto. In alternativa la fornitura potrà essere garantita per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la sospensione del PDR sulla base della volontà manifestata dal Cliente, dal soggetto che eroga il servizio di ultima istanza. La fornitura potrebbe altresì essere avviata da AGN ENERGIA per il tempo necessario per permettere un nuovo cambio Fornitore o la sospensione del PDR sulla base della volontà manifestata dal Cliente. Il Cliente che esercita il ripensamento al fine di cessare la fornitura dovrà richiedere la disattivazione del PDR all'attuale fornitore che provvederà a richiedere l'esecuzione della prestazione al Distributore anche tramite l'eventuale utente della distribuzione nel rispetto dei tempi previsti dalla regolazione vigente.
- 5. Mandati per servizio di Distribuzione**
- 5.1 Il Cliente con la sottoscrizione del Contratto conferisce al Fornitore o ad altra società da questi delegata, mandato senza rappresentanza esclusivo e irrevocabile per la stipula e gestione del contratto relativo al servizio di distribuzione, consapevole degli oneri derivanti.
- 5.2 AGN ENERGIA si riserva di provvedere alla stipula dei contratti previsti dal presente articolo anche per il tramite di soggetti terzi.
- 5.3 I mandati resteranno in essere per tutta la durata del Contratto e secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia; detti mandati sono a titolo gratuito.
- 6. Attivazione della fornitura e oneri**
- 6.1 La fornitura di gas naturale avrà inizio dalla data di Attivazione della fornitura comunicata da AGN ENERGIA nella Proposta di fornitura. Per i clienti vulnerabili già serviti da AGN ENERGIA nell'ambito del servizio di Tutela, la fornitura proseguirà in continuità con quella precedente.
- 6.2 Nel caso in cui la data effettiva di avvio della fornitura risultasse diversa rispetto a quella comunicata dal Fornitore e/o non rispettasse la tempistica sopra indicata, il Cliente verrà informato, mediante comunicazione scritta a mezzo posta ordinaria e/o mail/PEC, circa l'eventuale diversa data di avvio o di mancato avvio e delle cause che l'hanno determinata. Il Fornitore non potrà in nessun caso essere chiamato a rispondere del ritardo avvio della fornitura dovuto a circostanze a esso non imputabili.
- 6.3 Qualora il Contratto non possa avere esecuzione per una delle cause indicate agli art. 4.4 e 4.5 delle presenti CGF, lo stesso si intenderà automaticamente risolto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., senza responsabilità di nessuna delle Parti.
- 6.4 Il Cliente in mancanza di collegamento alla rete di distribuzione, è tenuto a versare a AGN ENERGIA il contributo necessario alla realizzazione degli interventi tecnici qualificati dal Distributore locale sulla base di preventivo. La realizzazione degli interventi necessari avverrà successivamente all'accettazione del preventivo e al contestuale pagamento del contributo previsto ed all'ottenimento dei permessi a carico del Cliente e/o a carico di altri enti.
- 6.5 Sono da considerarsi a carico del Cliente gli oneri relativi all'Attivazione della fornitura comunque specificati nel Contratto comprensivi degli importi addebitati a AGN ENERGIA da parte del Distributore locale.
- 6.6 L'Attivazione della fornitura è comunque subordinata alla presentazione da parte del Cliente di tutta l'eventuale documentazione richiesta da AGN ENERGIA, per conto del Distributore locale, relativa alla conformità dell'impianto interno del Cliente.
- 7. Recesso e risoluzione del Contratto**
- 7.1 Gasnatura Parte ha facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto e senza oneri dandone comunicazione all'altra Parte.
- 7.2 Per tutto il periodo della durata del Contratto, il Cliente avrà la facoltà di recedere unilateralmente dallo stesso per cambio fornitore, in qualunque momento e senza alcun onere, per il tramite del nuovo fornitore nei termini e alle condizioni di cui alla Del. 783/2017/R/com e s.m.i.. In tal caso il Cliente è tenuto, in occasione della stipula del nuovo contratto, a rilasciare al nuovo fornitore (fornitore entrante) apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere. Il fornitore entrante provvederà ad esercitare il recesso per conto del Cliente mediante l'invio della richiesta di switching al SIL, secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.
- 7.3 Il Cliente avrà altresì la facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto per cessazione della fornitura, in qualunque momento senza alcun onere, e dovrà darne comunicazione a AGN ENERGIA in forma scritta, tramite raccomandata a/r o PEC, con un preavviso di 1 (un) mese, decorrente dal ricevimento della comunicazione di recesso da parte della medesima AGN ENERGIA. Il Cliente resta responsabile dei consumi e di quant'altro dovuto qualora non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del Contatore. In caso di negato accesso al Contatore, per indisponibilità del Cliente finale, il Distributore locale è tenuto a effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito dei quali AGN ENERGIA si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del PDR, con oneri a carico del Cliente. Eventuali prelievi intercorrenti tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di chiusura del PDR da parte del Distributore locale saranno comunque posti a carico del Cliente.
- 7.4 Il Fornitore avrà la facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto, in qualunque momento senza alcun onere, dandone comunicazione scritta al Cliente, tramite raccomandata a/r o PEC, con un preavviso di 6 (sei) mesi, decorrente dal ricevimento della comunicazione da parte del medesimo Cliente. L'effettiva cessazione della fornitura in essere con AGN ENERGIA avrà luogo secondo i tempi previsti dalla regolazione vigente.
- 7.5 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi: a) impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni sugli stessi (lettura, apertura, operazioni di manutenzione etc.); b) condizioni di sicurezza mancanti; c) manomissione delle apparecchiature di misura o sottrazione fraudolenta di gas naturale; d) impossibilità di procedere alla somministrazione di gas naturale a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili a AGN ENERGIA, senza che ci implichi alcuna responsabilità di AGN ENERGIA nei confronti del Cliente; e) dichiarazioni non veritiere, anche successivamente alla sottoscrizione del presente Contratto.
- 7.6 In caso di risoluzione per i motivi sopra indicati, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento nei confronti di AGN ENERGIA.
- 7.7 In tutti i casi previsti dall'art. 7.5 delle presenti CGF, 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.
- 8. Voltura**
- 8.1 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad es. voltura o nuove attivazioni), il Cliente dichiara di avere la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.
- 8.2 In caso di voltura nella fornitura di un nuovo Cliente, il volturante dovrà richiedere a AGN ENERGIA la voltura e comunicare l'eventuale autolettura rilevata. Il volturante dovrà stipulare un nuovo Contratto previa presentazione dei documenti richiesti dal Fornitore. In tal caso l'avvio dell'esecuzione della fornitura in capo al volturante coinciderà con la data di voltura secondo la regolazione vigente (Del. 102/2016/R/com e s.m.i.), che non necessariamente corrisponde alla data di eventuale rilevazione dell'autolettura o richiesta voltura. AGN ENERGIA si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di voltura, comunicandolo al Cliente, e di procedere alla risoluzione del Contratto in essere alla data di presentazione della richiesta di voltura per il PDR interessato.
- 9. Interruzioni e irregolarità della somministrazione. Forza maggiore**
- 9.1 Il gas naturale fornito alle condizioni previste dal presente Contratto sarà a disposizione del Cliente senza limitazione d'orario. AGN ENERGIA non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile in caso di limitazione o interruzione della fornitura del gas naturale (i) sia 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 a AGN ENERGIA in tutto o in parte impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, sia (ii) per ragioni di carattere tecnico, lavori da eseguire lungo la rete di distribuzione o atti o omissioni attribuibili al Distributore. 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'ARERA che ne controlla il rispetto da parte del Distributore. In ogni caso, dette interruzioni non comporteranno obbligo alcuno di indennizzo o risarcimento in capo ad AGN ENERGIA, né potranno costituire motivo di scioglimento del Contratto. In nessun caso AGN ENERGIA potrà essere considerata responsabile per fatti riconducibili al Distributore.
- 9.2 Gli aspetti tecnici concernenti la consegna del gas naturale allegato al Distributore. AGN ENERGIA si impegna comunque a fornire al Cliente la necessaria consulenza ed assistenza per la gestione dei rapporti del Cliente stesso nei confronti del Distributore. In nessuno di tali casi il Cliente potrà ottenere abbuzzi, riduzioni, risarcimenti o indennizzi.
- 9.3 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.
- 9.4 Qualora si verifici una causa di Forza maggiore, la parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.
- 9.5 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra parte.
- 10. Garanzie**
- 10.1 Salvo quanto disposto al successivo art. 10.7, il Cliente è tenuto a rilasciare una garanzia nella forma di deposito cauzionale.
- 10.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto di seguito:
- a) per i clienti titolari di bonus sociale con un consumo annuo:
- inferiore a 500 Smc, 25,00 euro;
  - da 500 a 5000 Smc, 77,00 euro;
  - superiore a 5000 Smc, il valore di una mensilità di consumo medio annuo;
- b) per i clienti non titolari di bonus sociale con un consumo annuo:
- inferiore a 500 Smc, 30,00 euro;
  - da 500 a 1500 Smc, 90,00 euro;
  - da 1501 a 2500 Smc, 150,00 euro;
  - da 2501 a 5000 Smc, 300,00 euro;
  - superiore a 5000 Smc, il valore di una mensilità di consumo medio annuo.
- 10.3 L'ammontare del deposito cauzionale è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni: a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due bollette, anche non consecutive, nei 365 (trecentosessantacinque) giorni precedenti la data di emissione di una nuova bolletta; b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una Bolletta nei 365 (trecentosessantacinque) giorni precedenti la data di emissione di una nuova Bolletta.
- 10.4 Il deposito cauzionale viene addebitato al Cliente nella prima Bolletta successiva alla stipula del Contratto ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
- 10.5 L'ammontare del deposito cauzionale è soggetto ad adeguamento in caso di variazione del consumo annuo ed in caso di variazioni disposte dall'ARERA o da diversa autorità competente, che saranno vincolanti per il Cliente anche successivamente alla sottoscrizione del Contratto. Il Fornitore potrà quindi richiedere al Cliente, durante l'esecuzione del Contratto, il versamento delle integrazioni necessarie per adeguare l'ammontare del deposito cauzionale alle variazioni nel frattempo intervenute, mediante addebito del relativo importo nella prima Bolletta utile.
- 10.6 Nel caso in cui la garanzia prestata dal Cliente venga escussa totalmente o parzialmente da parte di AGN ENERGIA per morosità del Cliente, quest'ultimo è tenuto a ricostituire per intero l'ammontare, che verrà fatturato nella Bolletta successiva. In caso di mancata ricostituzione della garanzia, il Fornitore potrà risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c..
- 10.7 Nel caso il Cliente dovesse attivare il pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale, non è tenuto al versamento di alcun deposito cauzionale e l'eventuale deposito già versato viene restituito con la prima Bolletta utile. Il Fornitore si riserva comunque di addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale in qualunque caso la procedura di addebito automatico dei corrispettivi non venga attivata o venga meno.
- 10.8 Nel caso in cui il Cliente non versi il deposito cauzionale, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del Cliente. La fornitura non sarà sospesa per un debito il cui ammontare sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato; in tal caso AGN ENERGIA può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella Bolletta successiva.
- 10.9 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.
- 11. Condizioni economiche di fornitura del servizio**
- 11.1 Le condizioni economiche definite da ARERA sono indicate nell'Allegato CTE quale elemento integrante delle presenti CGF.
- 11.2 I corrispettivi di fornitura del gas naturale sono indicati al netto di I.V.A. e di qualsiasi altra imposta, tassa o tributo applicabile alla somministrazione di gas naturale. Tali oneri fiscali rimarranno ad esclusivo carico del Cliente, pur se versati all'erario da AGN ENERGIA a norma di legge. Informazioni circa le aliquote delle imposte vigenti sono disponibili presso gli sportelli di AGN ENERGIA e sul sito internet [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com).
- 11.3 Qualora, nel corso dell'esecuzione del Contratto, le componenti, gli elementi e/o i parametri tariffari previsti da provvedimenti dell'ARERA o di altre autorità competenti, dovessero subire delle variazioni, di essi si terrà conto ai fini della determinazione del corrispettivo dovuto dal Cliente in base di emissione della Bolletta, nella stessa misura e a partire dalla stessa data di efficacia stabilita dall'ARERA o da altro organo competente. Di tali variazioni il Cliente verrà informato nella prima Bolletta in cui le variazioni saranno applicate.
- 12. Rilevazione dei consumi**
- 12.1 Il Distributore è il soggetto responsabile dell'attività di rilevazione dei consumi presso il PDR. Il Cliente, qualora necessario, si impegna pertanto a garantire l'accesso al Contatore agli incaricati del Distributore, onde consentire la verifica e la rilevazione dei dati di consumo.
- 12.2 La rilevazione dei dati di consumo avverrà mediante telelettura, nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto (smart meter), o tramite tentativi di lettura effettuati da personale incaricato dal Distributore locale secondo la periodicità minima prevista dalla normativa vigente di seguito indicata, fatti salvi eventuali piani alternativi previsti dal Distributore locale e/o diverse previsioni di legge eventualmente intervenute durante il rapporto contrattuale. Con riferimento a PDR non smart meter, il Distributore è tenuto ad effettuare un numero di tentativi di lettura annuali pari a:
- 1 (uno) per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno;
  - 2 (due) per PDR con consumi compresi tra 501 e 1.500 Smc/anno;
  - 3 (tre) per PDR con consumi compresi tra 1.501 e 5.000 Smc/anno;
  - 1 (uno) per PDR con consumi maggiori di 5.000 Smc/anno. Con riferimento a PDR dotati di smart meter:
- con Contatore di classe G4 o G6, la rilevazione dei consumi avverrà con frequenza mensile senza dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato: i) fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento; ii) in subordine, fino a uno dei primi tre giorni successivi all'ultimo giorno gas del mese di riferimento;
  - diversi da quelli precedenti, la rilevazione dei consumi del gas avverrà con frequenza mensile con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento.
- 12.3 Il Cliente titolare di PDR non dotato di smart meter ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del Contatore rilevata in completa autonomia nell'ambito della finestra temporale indicata da AGN ENERGIA in Bolletta.
- 12.4 Il Cliente titolare di PDR dotato di smart meter ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del Contatore rilevata in completa autonomia secondo le modalità e tempistiche indicate in Bolletta, qualora siano emesse consecutivamente bollette contabilizzanti dati di misura stimati per periodi corrispondenti a due volte quelli indicati alla Tabella 3 del TIF.
- 12.5 Il Fornitore comunica al Cliente la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura trasmesso al momento dell'acquisizione del dato o, al più tardi, entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi nel caso in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.
- 12.6 Sulle bollette e sul sito internet [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com) sono indicate le modalità di comunicazione dell'autolettura. L'autolettura del Contatore è efficace ai fini dell'emissione della Bolletta salvo il caso in cui i risultati palesemente errata rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile, previa validazione da parte del Distributore locale; è fatta salva la possibilità di eventuale successiva rettifica a seguito di raccolta di misura effettiva da parte del Distributore locale.
- 12.7 Qualora il tentativo di lettura di un Misuratore non accessibile o parzialmente accessibile da parte del Distributore non vada a buon fine, lo stesso informerà il Cliente di tale esito negativo e della possibilità dell'autolettura, rilasciando opportuna nota informativa. In caso di mancata lettura di un Misuratore non accessibile o parzialmente accessibile nel rispetto delle frequenze previste, AGN ENERGIA fornirà, nella prima Bolletta emessa, informazioni al Cliente sulle cause che hanno impedito la lettura secondo quanto trasmesso dal Distributore.
- 12.8 In caso di mancata lettura di un Misuratore non accessibile o parzialmente accessibile nel rispetto delle frequenze previste, AGN ENERGIA fornirà, nella prima Bolletta emessa, informazioni al Cliente sulle cause che hanno impedito la lettura secondo quanto trasmesso dal Distributore locale competente. In caso di mancata lettura di un Misuratore accessibile non smart meter entro i termini suddetti, il Fornitore riconoscerà al Cliente un indennizzo automatico pari a 35 (trentacinque) euro, o il diverso importo previsto, secondo le modalità previste dalla normativa in materia di qualità commerciale, e in ogni caso a seguito della ricezione del medesimo indennizzo, versato dal Distributore locale.
- 12.9 In mancanza di lettura del Misuratore, AGN ENERGIA utilizzerà ai fini di fatturazione eventuali autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore oppure potrà procedere alla stima dei consumi.
- 12.10 Nel caso in cui siano disponibili sia l'autolettura del Cliente finale sia la lettura rilevata dal Distributore locale AGN ENERGIA provvederà a utilizzare quest'ultima ai fini dell'emissione della Bolletta.
- 13. Emissione delle bollette e pagamento del servizio**
- 13.1 La principale modalità di recapito della Bolletta è il formato dematerializzato, che sarà utilizzato da AGN ENERGIA salva diversa indicazione del Cliente finale.
- 13.2 Qualora il Cliente scelga di ricevere copia della Bolletta in formato cartaceo, anche in un momento successivo all'attivazione, l'esecuzione del Contratto proseguirà con l'invio cartaceo della Bolletta, senza alcun onere o costo aggiuntivo per il Cliente.
- 13.3 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della Bolletta AGN ENERGIA rende disponibile sul sito internet [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com) il Glossario, recante le definizioni dei principali termini utilizzati nella Bolletta e una descrizione completa degli importi in essa presenti.

- 13.4 Qualora il Cliente scelga la Bolletta in formato dematerializzato e opti per la domiciliazione dei pagamenti, riceverà uno sconto in Bolletta, ai sensi del combinato disposto della Del. 555/2017/R/com e della Del. 315/2024/R/com e s.m.i., di importo pari a 5,40 €/PDR/anno.
- 13.5 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella Bolletta successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della Bolletta ovvero congiuntamente alla stessa.
- 13.6 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 25 (venticinque) euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva Bolletta.
- 13.7 Fra una lettura o autolettura e quella successiva, l'emissione della Bolletta può avvenire sulla base dei consumi presenti, stimati da AGN ENERGIA sulla base dei consumi storici degli ultimi 12 (dodici) mesi del Cliente. La stima dei consumi viene calcolata utilizzando la metodologia dei profili di prelievo, mandati definiti nel TICO e assegnati a ciascun PDR dal SII (fatta salva una diversa dichiarazione del Cliente). In assenza di consumi storici sarà utilizzato il volume annuo previsto dichiarato dal Cliente nella Proposta di fornitura.
- 13.8 La prima Bolletta stimata emessa nei confronti di nuovi clienti viene effettuata sulla base dei consumi medi annui indicati dal Cliente al momento della stipula del Contratto.
- 13.9 Qualora sia disponibile un dato di misura effettivo o un'autolettura riferita a data successiva all'ultimo giorno dell'ultimo mese oggetto di fatturazione, il Fornitore è tenuto a contabilizzare nella Bolletta di periodo solo consumi sino all'ultimo giorno dell'ultimo mese oggetto di fatturazione, utilizzando allo scopo la lettura ricondotta riferita all'ultimo giorno dell'ultimo mese oggetto di fatturazione, determinata in base ai dati di misura effettivi o all'autolettura disponibili.
- 13.10 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nel periodo.
- 13.11 Il Cliente è tenuto al pagamento delle bollette entro il termine di scadenza sulla stessa indicato, che non sarà inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione, con le modalità indicate in Bolletta.
- 13.12 L'emissione della Bolletta avviene secondo la seguente frequenza:
- bimestrale per i PDR nella titolarità di clienti con consumi fino a 5.000 Smc/anno;
  - mensile per i PDR nella titolarità di clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno.
- 13.13 Ciascuna Bolletta di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima Bolletta.
- 13.14 La Bolletta di chiusura sarà emessa non oltre:
- il secondo giorno solare precedente lo scadere del periodo di 6 (sei) settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, nel caso di modalità di emissione della Bolletta in formato dematerializzato;
  - l'ottavo giorno solare precedente lo scadere del periodo di 6 (sei) settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, in tutti gli altri casi.
- 13.15 In caso di indisponibilità dei dati di misura effettivi necessari all'emissione della Bolletta di chiusura, il Fornitore emetterà comunque una Bolletta su consumi stimati, rimandando l'emissione della Bolletta di chiusura non appena verranno messi a disposizione dati di misura effettivi da parte del Distributore.
- 14. Rateizzazione**
- 14.1 Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in Bolletta, salva la possibilità di ottenere la rateizzazione secondo quanto stabilito dall'Allegato A Del. 555/2017/R/com e s.m.i.. In particolare, il Fornitore è tenuto ad offrire la rateizzazione nei seguenti casi:
- a) clienti per i quali la frequenza di emissione della Bolletta non è mensile qualora la Bolletta di conguaglio, per casi diversi dalle lett. b) e c), sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimato e in account ricevute successivamente alla precedente Bolletta di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella Bolletta di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle bollette stimate o in account sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
  - b) clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del Gruppo di Misura per causa non imputabile agli stessi, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal Gruppo di Misura;
  - c) clienti con un Gruppo di Misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
  - d) mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione della Bolletta prevista dal Contratto;
  - e) emissione della Bolletta contenente importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dal TIQV.
- 14.2 La possibilità di ottenere la rateizzazione sarà indicata in ciascuna Bolletta rateizzabile sulla quale il Fornitore provvederà altresì a riportare al Cliente informazioni circa i tempi e le modalità per ottenere la rateizzazione stessa.
- 14.3 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 (cinquanta) euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della Bolletta, secondo le modalità indicate nella Bolletta.
- 14.4 Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è suddiviso in un numero di rate successive di ammontare costante (comunque non inferiore a due) pari, con riferimento all'art. 14.1:
- nei casi a), b) e c), almeno al numero di bollette di account o stimate ricevute successivamente alla precedente Bolletta contenente ricalcoli;
  - nel caso d), almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di emissione della Bolletta;
  - nel caso e), al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi.
- 14.5 Le rate non sono cumulabili.
- 14.6 Il Fornitore ha la facoltà di richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta di rateizzazione del Cliente oppure entro la scadenza del termine per la richiesta di rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla Bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente il pagamento della prima rata, oltre a una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione. Fatta salva tale facoltà, le rate hanno una frequenza corrispondente a quella di emissione della Bolletta.
- 14.7 Il Fornitore si riserva la facoltà di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalle bollette e di inviarle separatamente da queste ultime.
- 14.8 Sulle somme relative ai pagamenti rateali il Cliente è tenuto a corrispondere interessi in misura pari al tasso ufficiale di riferimento previsto dalla BCE calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della Bolletta.
- 14.9 Nel caso in cui il Cliente receda dal contratto per cambio fornitore, AGN ENERGIA ha la facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile, previa comunicazione scritta nella Bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione o nella comunicazione con cui viene formalizzato il piano di rateizzazione concordato.
- 14.10 Il Fornitore ha facoltà di negoziare con il Cliente un diverso accordo in merito alle modalità di rateizzazione sopra indicate, che dovrà essere sottoscritto per accettazione dal Cliente.
- 15. Morosità del Cliente**
- 15.1 A carico del Cliente, che entro il termine di scadenza indicato in Bolletta non abbia provveduto al pagamento, è applicato sulla successiva Bolletta utile un interesse di mora per mancato pagamento, calcolato su base annua, pari al Tasso Ufficiale di Riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali.
- 15.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio (Cliente buon pagatore) ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le bollette relative al periodo di efficacia del Contratto, è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.
- 15.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative alla trasmissione della comunicazione di costituzione in mora. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.
- 15.4 Nel caso di mancato pagamento alla scadenza della Bolletta e nel caso di mancato versamento o riscossuzione del deposito cauzionale, perdurando lo stesso oltre 20 (venti) giorni dalla scadenza, il Cliente riceverà comunicazione di costituzione in mora, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o PEC, nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo PEC oppure tramite un servizio di recapito certificato qualificato, contenente, in particolare, il termine ultimo per il pagamento dell'insoluto.
- 15.5 In caso di perdurante morosità, decorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento fissato nella comunicazione di costituzione in mora e comunque nel rispetto del termine minimo fissato in 40 (quaranta) giorni solari dalla notifica della costituzione in mora, AGN ENERGIA si riserva di richiedere al Distributore locale la sospensione della fornitura per morosità. In questo caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere i costi delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura stessa nel limite dell'ammontare definito dall'ARERA.
- 15.6 L'avvenuto pagamento del proprio debito dovrà essere comunicato e dimostrato mediante presentazione di idonea documentazione da parte del Cliente.
- 15.7 La sospensione non sarà applicata, oltre che nei casi specificamente previsti dal presente Contratto qualora:
- non sia stata effettuata la comunicazione di costituzione in mora nei termini e nelle modalità previste dal presente articolo;
  - il Cliente abbia comunicato a AGN ENERGIA l'avvenuto pagamento secondo la modalità previste dal presente articolo;
  - l'importo del mancato pagamento sia inferiore od uguale all'ammontare del deposito cauzionale e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di emissione delle bollette.
- 15.8 AGN ENERGIA non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del Gruppo di Misura accertato dal Distributore o relativo a bollette contenenti importi anomali (salvo che l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 (cinquanta) euro o il reclamo sia stato inviato dal Cliente oltre i 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della Bolletta di importo anomalo) o riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione;
- la morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per fattispecie che non siano previste esplicitamente nel Contratto.
- 15.9 Nel caso in cui, a seguito di rateizzazione, il Cliente non provveda al pagamento, AGN ENERGIA si riserva di procedere alla risoluzione per inadempimento del Contratto.
- 15.10 Nel caso in cui l'intervento di sospensione della fornitura per morosità non fosse fattibile, AGN ENERGIA si riserva di richiedere l'intervento di interruzione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile. Anche nel caso in cui l'intervento di interruzione della fornitura non risultasse fattibile, AGN ENERGIA si riserva la possibilità di estinguere la propria responsabilità dei prelievi c/o il PDR. A far data dall'avvenuta risoluzione contrattuale, e contestuale estinzione della responsabilità di prelievo, in mancanza di richiesta di switching per il medesimo PDR da parte di altro utente del servizio di distribuzione, verranno attivati i servizi di ultima istanza.
- 15.11 Per ogni disattivazione o riattivazione della fornitura, il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo previsto dalla regolazione vigente.
- 15.12 Il Cliente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico pari a:
- 20 (venti) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante AGN ENERGIA non abbia garantito al Cliente alternativamente il rispetto del: a) termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; b) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore della sospensione della fornitura/chiusura del punto di fornitura per morosità;
  - 30 (trenta) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora.
- L'importo dell'indennizzo sarà accreditato al Cliente in occasione della prima Bolletta utile, attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella medesima Bolletta, o mediante rimessa diretta. Nei casi suddetti, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 15.13 AGN ENERGIA può in ogni caso richiedere l'interruzione della fornitura senza preavviso in caso di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione o rottura dei sigilli dei misuratori o di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto.
- 15.14 AGN ENERGIA si riserva la facoltà di ricorrere al cosiddetto Sistema Indennitario di cui al TISIND, per il recupero dell'eventuale credito maturato qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento. Il Fornitore si riserva altresì di addebitare al Cliente il componente "CMOR", derivante da un'eventuale precedente situazione di morosità del Cliente con altro fornitore, così come comunicata dal SII.
- 15.15 Nell'ipotesi di Bolletta contenente importi riferiti a consumi di gas naturale risalenti a più di 2 (due) anni AGN ENERGIA sarà tenuta ad indicarlo in Bolletta e il Cliente finale potrà eccepire la prescrizione con le seguenti modalità:
- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di eccepire la prescrizione;
  - mediante invio del Modulo prescrizione attraverso i canali ivi indicati.
- 16. Condizioni di fornitura e sicurezza**
- 16.1 La fornitura di gas naturale sarà effettuata al PDR compatibilmente con le condizioni di esercizio dell'impianto di distribuzione. AGN ENERGIA non potrà essere in nessun caso ritenuta responsabile di disservizi riconducibili all'esercizio dell'impianto di distribuzione.
- 16.2 Le caratteristiche tecniche concernenti la consegna del gas naturale atengono alla gestione della rete da parte del Distributore locale.
- 16.3 La fornitura viene concessa per gli usi specificati nella Proposta di fornitura nei limiti messi a disposizione dal Distributore locale.
- 16.4 Il gas naturale sarà usato direttamente dal Cliente che si impegna a non utilizzarlo per usi diversi da quelli dichiarati nel Contratto e a non cederla a terzi a nessun titolo. Ogni modifica negli utilizzi del gas naturale oggetto della presente fornitura deve essere preventivamente comunicata a AGN ENERGIA. Il Cliente potrà attuare la variazione comunicata solo a seguito di autorizzazione di AGN ENERGIA anche previa modifica/integrazione del Contratto e, ove necessario, a seguito di autorizzazione da parte del Distributore locale. Se la variazione d'uso non dovesse essere comunicata, AGN ENERGIA si riserva il diritto di fatturare i consumi del Cliente secondo i corrispettivi tariffari e fiscali in vigore a decorrere dal momento in cui la variazione si è effettivamente verificata.
- 16.5 Il Cliente si impegna a mantenere l'impianto interno in stato di sicuro funzionamento, nel rispetto della normativa vigente.
- 16.6 L'esecuzione, l'esercizio e la manutenzione dell'impianto interno e degli apparecchi di utilizzazione sono di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente.
- 16.7 Il Cliente dovrà avvertire immediatamente il Distributore in caso di difettoso funzionamento del Contatore o di altra parte dell'impianto di proprietà del Distributore competente nel territorio e dovrà permettere al Distributore l'accesso al proprio impianto.
- 16.8 È responsabilità del Cliente provvedere alla cura e protezione del Contatore; pertanto il Cliente risponde degli eventuali danni arrecati al Contatore derivanti dall'incuria o dalle intemperie.
- 17. Irregolare funzionamento del Contatore**
- 17.1 Cliente e Fornitore hanno il diritto di richiedere al Distributore locale, in contraddittorio tra loro, la verifica del Gruppo di Misura per accertarne il corretto funzionamento. Qualora il Cliente decida di optare per tale possibilità dovrà comunque presentare richiesta a AGN ENERGIA che provvederà a inoltrarla al Distributore locale. Il Cliente ha diritto di presenziare alla prova di verifica.
- 17.2 Nel caso di richiesta da parte del Cliente, AGN ENERGIA provvederà ad indicare allo stesso il costo dell'intervento che verrà addebitato qualora, a seguito della verifica, il Misuratore risultasse regolarmente funzionante.
- 17.3 Nel caso in cui invece, a seguito della verifica posta in essere dal Distributore locale, il Misuratore evidenziasse un errore di misura superiore ai limiti stabiliti dalla normativa vigente, il costo dell'intervento sarà a carico del Distributore che provvederà altresì alla ricostruzione dei consumi secondo le previsioni normative vigenti. Tale ricostruzione dei consumi sarà successivamente comunicata da AGN ENERGIA al Cliente.
- 17.4 AGN ENERGIA comunicherà per iscritto al Cliente l'esito della verifica richiesta provvedendo ad effettuare l'accredito o l'addebito delle somme dovute.
- 17.5 La contestazione dei consumi risultanti dalla lettura del Contatore non costituisce per il Cliente giustificato motivo di sospensione del pagamento, parziale o totale, del corrispettivo della fornitura, fatto salvo il diritto al rimborso della parte pagata in eccesso rispetto all'esito della verifica in contraddittorio.
- 18. Recapiti del Fornitore e del Cliente - richieste di informazioni - reclami - risoluzioni extragiudiziali delle controversie**
- 18.1 I recapiti del Fornitore sono quelli stampati in calce alla prima pagina della Proposta di fornitura; le eventuali variazioni saranno evidenziate al Cliente in Bolletta e pubblicate sul sito [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com). I recapiti del Cliente sono quelli indicati nella Proposta di fornitura, salvo modifiche da comunicarsi per iscritto, via telefono o e-mail, al Fornitore.
- 18.2 Il Cliente ha la possibilità di formulare richieste di informazione utilizzando ogni mezzo utile alla comunicazione. AGN ENERGIA risponderà con comunicazione scritta, fatte salve le richieste verbali per le quali la risposta contestuale sia ritenuta soddisfacente dal Cliente.
- 18.3 Il Cliente può presentare reclami nei confronti di AGN ENERGIA attinenti alla fornitura attraverso il modulo appositamente predisposto ed allegato al Contratto, disponibile altresì sul sito internet [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com) e presso gli sportelli commerciali. Il Cliente ha la facoltà di inviare reclamo anche utilizzando ogni altro mezzo utile alla comunicazione che consenta di accertare la data del ricevimento. In tal caso, al fine di consentire l'identificazione del Cliente che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta, la comunicazione deve contenere almeno i seguenti dati: a) Nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta; d) Servizio cui si riferisce il reclamo scritto (nel caso specifico gas naturale); e) Codice identificativo del PDR, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente; f) Breve descrizione dei fatti contestati.
- 18.4 I reclami e le richieste di informazioni potranno essere inoltrati a AGN ENERGIA ai recapiti indicati nel Modulo reclamo, in Bolletta e/o sul sito internet [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com).
- 18.5 AGN ENERGIA utilizzerà in via prioritaria per la formalizzazione della risposta motivata al reclamo l'indirizzo di posta elettronica eventualmente fornito dal Cliente.
- 18.6 Il Fornitore verificherà l'attendibilità della richiesta e fornirà una risposta scritta, che verrà inviata al Cliente entro il termine stabilito dal Contratto (l'indirizzo di posta elettronica eventualmente fornito dal Cliente).
- 18.7 Il Cliente a seguito di mancata risposta del Fornitore ad un reclamo scritto dal TIQV o in caso di risposta non soddisfacente ha la possibilità di attivare, ai sensi del TICO, il Servizio Conciliazione dell'ARERA per tentare di risolvere con procedura online, completamente gratuita, eventuali controversie, senza ricorrere a vie giudiziarie. Il Servizio è rivolto, nel settore GAS, ai clienti alimentati in bassa pressione.
- 18.8 L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dai siti [www.arera.it](http://www.arera.it) o [www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it).
- 18.9 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. Per maggiori informazioni è possibile utilizzare l'indirizzo mail [servizioconciliazione@acquiriteneunico.it](mailto:servizioconciliazione@acquiriteneunico.it) o contattare anche lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero 800.166.654.
- 18.10 Le informazioni su come attivare la procedura di conciliazione sono disponibili anche sul sito [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com) o al numero verde commerciale 800.90.42.77. Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori è possibile consultare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it).
- 18.11 Il Fornitore si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nel TIQV e la relativa corresponsione degli indennizzi così come riportato nella informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale.
- 19. Bonus sociale**
- 19.1 Il Bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico ed è riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza la necessità di presentare apposita domanda come stabilito dal D.L. 124/2019, convertito con modificazioni nella L. 157/2019.
- 19.2 Il Bonus sociale è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate a energia elettrica. Il bonus sociale elettrico per disagio fisico può essere richiesto al proprio Comune.
- 19.3 Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654.

## 20. Ipotesi di indennizzo automatico

- 20.1 Il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei termini di emissione della Bolletta di periodo. Il valore dell'indennizzo è pari a:
- 6 (sei) euro nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto, maggiorato di 2 (due) euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 (venti) euro per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari;
  - 40 (quaranta) euro per ritardi compresi tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari;
  - 60 (sessanta) euro per ritardi superiori a 90 (novanta) giorni solari.
- L'indennizzo sarà corrisposto nella prima Bolletta utile.
- 20.2 Il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nel caso di emissione della Bolletta di chiusura del rapporto contrattuale a seguito di cessazione della fornitura oltre i termini previsti. Il valore dell'indennizzo è pari a 4 (quattro) euro:
- nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto;
  - maggiorato di 2 (due) euro ogni 10 (dieci) giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 (ventidue) euro per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.
- L'indennizzo sarà corrisposto nella Bolletta di chiusura. L'indennizzo sarà corrisposto anche per ritardo nell'emissione della Bolletta di chiusura basata su consumi stimati, nel caso di indisponibilità dei dati di misura.
- 20.3 Il Cliente avrà altresì diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a 35 (trentacinque) euro qualora il Distributore locale metta a disposizione del venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura (escluso cambio fornitore diverso da switching) decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura. L'indennizzo sarà trasferito al Cliente in occasione della Bolletta di chiusura solo a valle del riconoscimento da parte del Distributore locale al Fornitore.
- 20.4 Il Cliente titolare di PDR smart meter sarà inoltre riconosciuto un indennizzo automatico di ammontare pari a 10 (dieci) euro qualora il Distributore locale non effettui la raccolta dei dati di misura, ai sensi del TIVG, per:
- 6 (sei) mesi consecutivi, nel caso di consumi fino a 500 Smc/anno;
  - 3 (tre) mesi consecutivi nel caso di consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno.
- 20.5 Gli indennizzi automatici saranno riconosciuti secondo le modalità previste dalla normativa in tema di qualità commerciale (TIQV) o secondo le diverse specifiche previste dalla regolazione.

## 21. Assicurazione GAS

- 21.1 I clienti domestici, i condomini e i clienti altri usi con Misuratore di classe fino a G25, che utilizzano, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o di trasporto, beneficiano in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti causati dal gas, ai sensi della Del. 85/2024/R/gas.
- 21.2 Per ulteriori dettagli circa la copertura assicurativa e la modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro da inoltrare direttamente al Comitato Italiano Gas (CIG) si può contattare direttamente lo Sportello per il consumatore di Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it). Per informazioni relative agli eventuali sinistri aperti relativi al contratto di assicurazione si può contattare il Comitato Italiano Gas (CIG) al numero 800.929.286 o all'indirizzo di posta elettronica [assigas@cig.it](mailto:assigas@cig.it).
- 21.3 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro è disponibile presso gli sportelli del Fornitore e sul sito internet [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com).

## 22. Legge applicabile e Foro competente

- 22.1 La legge applicabile al Contratto è quella italiana.
- 22.2 Il Cliente elegge domicilio, a tutti gli effetti, presso l'Utenza ove è erogata la fornitura di gas naturale.
- 22.3 Per ogni controversia relativa all'interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del Contratto il Foro competente è quello del consumatore ovvero quello del luogo di residenza e/o di domicilio del Cliente medesimo.

## 23. Cessione del Contratto

- 23.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra società del gruppo abilitata alla fornitura di gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c.
- 23.2 La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

## 24. Trattamento dei dati

- 24.1 I dati personali del CLIENTE saranno trattati dal Titolare del Trattamento AGN ENERGIA Spa secondo le modalità e per le finalità descritte nell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016, allegata al presente contratto. Si precisa che il CLIENTE potrà in qualunque momento revocare eventuali consensi resi (l'eventuale revoca non compromette l'esecuzione del presente contratto), nonché esercitare, in qualità di Interessato, i diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento UE n. 679/2016 inviando una e-mail all'indirizzo [privacyagn@agnenergia.com](mailto:privacyagn@agnenergia.com).
- Il Titolare ha nominato un Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) a cui è possibile rivolgersi per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei relativi diritti. Pertanto, il CLIENTE potrà in qualsiasi momento contattare il DPO con le seguenti modalità:
- inviando raccomandata a/r ad AGN ENERGIA Spa con sede direzionale in via Gabriele D'Annunzio 2/75, 16121 Genova, all'attenzione del Responsabile per la protezione dei dati, oppure
  - inviando un messaggio e-mail all'indirizzo [dpo@agnenergia.com](mailto:dpo@agnenergia.com).

Luogo, data ..... Il Cliente .....

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. il Cliente dichiara di aver letto ed approvato specificamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Fornitura: art. 4 - Conclusione, durata del Contratto e diritto di ripensamento; art. 5 - Mandati per servizio di Distribuzione; art. 6 - Attivazione della fornitura e oneri; art. 7 - Recesso e risoluzione del Contratto; art. 9 - Interruzioni e irregolarità della somministrazione, Forza maggiore; art. 10 - Garanzie; art. 11 - Interruzioni e irregolarità della somministrazione, Forza maggiore; art. 13 - Emissione delle bollette e pagamento del servizio; art. 14 - Rateizzazione; art. 15 - Morosità del Cliente; art. 16 - Condizioni di fornitura e sicurezza; art. 22 - Legge applicabile e Foro competente; art. 23 - Cessione del Contratto.

Luogo, data ..... Il Cliente .....

## INFORMATIVA AI CLIENTI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679

### INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Con la presente informativa desideriamo offrire una visione chiara e trasparente di quali informazioni raccogliamo e trattiamo nell'ambito del rapporto contrattuale con i nostri Clienti in ottemperanza al Regolamento Generale UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito GDPR o Regolamento).

### CHI È il Titolare del trattamento dei Suoi dati?

La Società **AGN ENERGIA Spa**, con sede legale in 10088 Volpiano (TO), via Amalfi 6, con la quale Lei ha stipulato e/o potrà stipulare un contratto, è il Titolare del trattamento (di seguito il Titolare). La Società è parte del Gruppo Quiris ed ha adottato le medesime misure tecniche-organizzative e best practices in materia di protezione dei dati personali del Gruppo. L'interessato potrà contattare il Titolare scrivendo all'indirizzo e-mail: [privacyagn@agnenergia.com](mailto:privacyagn@agnenergia.com), ovvero ai recapiti indicati sul sito [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com). Potrà inoltre contattare il Responsabile della protezione dei dati personali (RDP o DPO) al seguente indirizzo e-mail: [dpo@agnenergia.com](mailto:dpo@agnenergia.com).

### Cosa si intende per dato personale e QUALI DATI trattiamo?

Per "Dato personale" si intende ogni informazione idonea a identificare, direttamente o indirettamente, una persona fisica che utilizza i Servizi offerti.

I soggetti cui si riferiscono i dati personali trattati (cd. "interessati") sono Clienti, potenziali Clienti ("prospect"), ex Clienti.

In particolare, raccogliamo e trattiamo i seguenti dati personali necessari per l'esecuzione degli obblighi derivanti dai Servizi di fornitura offerti, inclusi i rapporti contrattuali o pre-contrattuali instaurati con la Clientela:

- i dati identificativi ed anagrafici: ad esempio nome e cognome del Cliente o del referente del Cliente;
- i dati di contatto: ad esempio l'indirizzo di residenza, il numero di telefono fisso e mobile, il numero di fax e l'indirizzo e-mail (inclusi dati relativi all'utilizzo del servizio SERCO quali identificativi digitali, metadati di invio e ricezione, evidenze di consegna);
- i dati di fornitura e quelli relativi alle preferenze in ordine alle specifiche tipologie di Servizi offerti;
- dati finanziari relativi ai pagamenti (es. IBAN), al loro andamento periodico e alla loro puntualità, e dati relativi ad attività di recupero del credito, contenziosi, alla cessione del credito;
- informazioni relative al rischio creditizio e alla solvibilità, acquisiti anche presso archivi o registri pubblici, sistemi informativi di società autorizzate, Sistemi di Informazioni Creditizie;
- in generale, ogni altro dato e informazione necessaria per la conclusione ed esecuzione del contratto.

### Quali sono le FINALITÀ e le BASI GIURIDICHE del trattamento?

Il Titolare raccoglie e tratta i dati personali (di seguito anche "dati"):

- A.** per finalità necessarie sia alle **attività pre-contrattuali** (ad esempio verifica di corretta conclusione del Contratto stipulato a distanza con conferma tramite l'attività di check call, anche tramite fornitori esterni) sia alla gestione ed **esecuzione del rapporto contrattuale** con Lei instaurato (ad esempio attività amministrative e contabili, assistenza al Cliente, gestione reclami, recupero del credito) e all'erogazione dei servizi ad esso strettamente connessi e strumentali, ai sensi dell'art. 6.1 b) del GDPR;
- B.** per adempiere agli **obblighi previsti dalla legge** (di natura amministrativa, contabile, fiscale) ai quali è soggetto il Titolare e per rispondere a richieste delle Autorità, ai sensi dell'art. 6.1 c) del GDPR;
- C.** per il perseguimento del **legittimo interesse** del Titolare, ai sensi dell'art. 6.1 f) del GDPR, consistente in:
1. diritto di difesa in giudizio;
  2. in fase preliminare all'attivazione del rapporto contrattuale, per analizzare la solvibilità del potenziale Cliente e il suo merito e rischio creditizio, per finalità di prevenzione di problematiche relative ai pagamenti e a frodi nei pagamenti (ad esempio per la verifica di congruità del codice IBAN), ivi inclusa la prevenzione del rischio di furti di identità, nonché in conformità a quanto rappresentato dal Garante della Privacy con Provvedimento n° 9141941 del 19/09/2019, per finalità di controllo dei rischi di credito e frodi. Le suddette informazioni, utilizzate a fini di verifica di affidabilità creditizia e puntualità nei pagamenti, vengono acquisite attraverso l'accesso a Sistemi di Informazioni Creditizie, sistemi informativi di società autorizzate e da archivi o registri pubblici. Inoltre, il Titolare potrà utilizzare (anche in combinato con i dati di cui sopra) informazioni e dati acquisiti in relazione a rapporti contrattuali già in corso od estinti;
  3. effettuazione di analisi mirate e statistiche, anche mediante strumenti di Data Science, per ottimizzare i costi e proporre offerte più aderenti alle necessità della clientela e migliorare i Servizi offerti, anche con l'ausilio di informazioni raccolte attraverso survey anonime;
  4. invio di survey per la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio;
  5. invio della nostra newsletter periodica, mediante e-mail o comunicazione cartacea, qualora Lei sia già nostro cliente. Qualora non desiderasse ricevere la nostra newsletter potrà esercitare il diritto di opposizione mediante l'opzione opt-out in calce alle nostre e-mail o mediante segnalazione ai recapiti indicati in questa informativa.
- D.** per **finalità di promozione commerciale e marketing** ai sensi dell'art. 6.1 a). In particolare, in un'ottica di continuo miglioramento della Customer Experience e al fine di offrire Servizi pensati per Lei, tratteremo i Suoi dati per:
1. inviare le comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario in merito ai prodotti e/o Servizi offerti dal Titolare, anche in collaborazione con i suoi Partner, attraverso il canale richiesto dal cliente stesso: email, sms, telefonate, comunicazione cartacea, messaggistica istantanea (es. whatsapp);
  2. invitarLa a partecipare ad eventi/ manifestazioni a premio, iniziative in genere organizzate dal Titolare o alle quali il Titolare parteciperà al fine di promuovere i propri Servizi.
- E.** per l'eventuale invio di comunicazioni di messa in mora e recupero crediti mediante un servizio di Recapito Elettronico Certificato Qualificato (SERCO), ai sensi dell'art. 6.1 a) del GDPR. Questo servizio garantisce la certezza della data e dell'ora di invio e ricezione, l'integrità del contenuto e l'opponibilità a terzi.

Per l'effettuazione dei trattamenti indicati alle finalità D ed E è necessario un previo e specifico consenso da parte Sua. Le chiediamo di prestare/ negare il consenso attraverso la compilazione del modulo che trova in fondo a questa informativa; potrà indicare anche i canali di comunicazione attraverso i quali desidera essere contattato. Il mancato consenso non comprometterà o limiterà in alcun modo il trattamento per le altre finalità.

Il conferimento dei Suoi dati personali per le altre finalità è obbligatorio. Un eventuale rifiuto di fornire i dati di cui sopra comprometterebbe la possibilità per il Titolare di erogare i Servizi da Lei richiesti.

### Quali sono le MODALITÀ del trattamento?

Il trattamento dei dati per le finalità esposte ha luogo sia con modalità automatizzate, su supporto elettronico o magnetico, sia non automatizzate, su supporto cartaceo. Si precisa che il Titolare non effettua processi decisionali completamente automatizzati.

## Per QUANTO tempo conserviamo i Suoi dati personali?

Riportiamo qui di seguito i periodi di utilizzo e conservazione dei Suoi dati personali con riferimento alle diverse finalità di trattamento:

- A.** per finalità necessarie sia alle **attività pre-contrattuali**, sia alla **gestione ed esecuzione del rapporto contrattuale** con Lei instaurato, tratteremo i Suoi dati per tutta la durata del rapporto, sino a che sussistano obbligazioni o adempimenti connessi all'esecuzione dello stesso e, comunque, non oltre i 10 anni successivi alla cessazione del rapporto contrattuale. Precisiamo che, in caso di mancata conclusione del contratto, i dati relativi a potenziali clienti verranno trattati esclusivamente per il tempo strettamente necessario alla valutazione della proposta/ esecuzione della richiesta formulata dal prospect;
  - B.** per adempiere agli **obblighi previsti dalla legge** (di natura amministrativa, contabile, fiscale) e richieste delle Autorità ai quali è soggetto il Titolare, i Suoi dati saranno trattati e conservati nei termini di legge finché persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi;
  - C.** per il perseguimento dell'**interesse legittimo del titolare**, i Suoi dati saranno conservati:
    - per tutto il tempo necessario a consentire la difesa dei nostri diritti, incluse le pendenze di eventuali giudizi;
    - per l'invio di newsletter, fino alla sua opposizione (opt-out) e, in caso di cessazione del contratto con il Cliente, non oltre 24 mesi;
    - per il tempo strettamente necessario alla verifica ai fini della prevenzione di problematiche relative ai pagamenti e a frodi nei pagamenti e non oltre due mesi dalla data di verifica di affidabilità creditizia;
    - I dati elaborati con strumenti di Data Science sono rivisti e aggiornati con periodicità mensile.
  - D.** per finalità di promozione commerciale e marketing, conserveremo i Suoi dati personali fino alla revoca del consenso, esercitabile anche mediante opt-out in caso di comunicazioni inviate via email o mediante segnalazione ai recapiti indicati in questa informativa e, in ogni caso, fino a 24 mesi dalla cessazione del contratto;
  - E.** i tempi di conservazione delle comunicazioni inviate mediante il servizio di Recapito Elettronico Certificato Qualificato (SERCQ) sono gli stessi indicati per la finalità A.
- Ai termini sopra indicati i dati saranno automaticamente cancellati o resi anonimi in modo permanente e non reversibile.

## A CHI comunichiamo i Suoi dati personali?

Comunichiamo i Suoi dati esclusivamente ai soggetti dei quali ci avvaliamo per lo svolgimento di attività necessarie per il raggiungimento delle finalità sopra descritte e che agiscono in qualità di autonomi Titolari oppure nominati Responsabili ai sensi dell'art. 28 GDPR, tra cui rientrano, ad esempio, i seguenti soggetti:

- società o altri soggetti terzi che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare (ad esempio: fornitori di servizi di natura tecnica, organizzativa, commerciale; istituti di credito; studi professionali e consulenti; società esterne per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e di tutela del credito; soggetti operanti nell'ambito del recupero credito, stragiudiziale e giudiziale; etc.);
- autorità pubbliche, organismi di vigilanza o autorità giudiziarie per l'adempimento di obblighi di legge;
- società collegate o controllate nell'ambito del Gruppo, qualora ciò sia necessario al perseguimento delle finalità sopra illustrate.

## DOVE trasferiamo i Suoi dati?

Il trattamento sarà effettuato da AGN ENERGIA all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE). Tuttavia, in alcuni casi i Suoi dati potranno essere trasferiti nei paesi terzi dove sono stabiliti i fornitori di piattaforme/ servizi/ prodotti SW utilizzati dal Gruppo: nel caso in cui non esistano decisioni di adeguatezza o accordi internazionali per i suddetti paesi terzi, la garanzia per il trasferimento è costituita dalle Clausole Contrattuali Standard approvate dalla Commissione Europea.

## Quali sono i Suoi DIRITTI in qualità di Interessato?

In relazione ai suddetti trattamenti, potrà esercitare i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del Regolamento UE 2016/679.

In particolare, nei casi previsti dal Regolamento, l'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare l'accesso ai propri dati (art. 15 GDPR), la rettifica (art. 16 GDPR) o la cancellazione degli stessi (art. 17 GDPR), ha il diritto di opporsi al trattamento (art. 21 GDPR), di richiedere la limitazione del trattamento (art. 18 GDPR) e di ottenere in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i propri dati (art. 20 GDPR). Lei può inoltre, in ogni momento, revocare i consensi prestati ai sensi dell'art. 7 del Regolamento.

I diritti di cui sopra potranno essere esercitati nei confronti del Titolare, scrivendo anche all'indirizzo e-mail [privacyagn@agnenergia.com](mailto:privacyagn@agnenergia.com)

Ai sensi della normativa applicabile l'interessato può inoltre proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 del Regolamento qualora ritenesse che il trattamento dei Suoi Dati Personali sia contrario alla normativa vigente, oppure adire l'Autorità giudiziaria ai sensi dell'art. 78 GDPR.

## Modifiche alla nostra Informativa sulla Privacy

Il Titolare del Trattamento si riserva il diritto di modificare e/o implementare la presente informativa, anche in ragione di modifiche legislative successive al rapporto pre-contrattuale o contrattuale con Lei instaurato, ovvero di raccomandazioni, autorizzazioni generali, linee guida, ulteriori misure di garanzia indicate. L'informativa è disponibile sul sito internet aggiornata nella versione più recente.

Data di aggiornamento: 31/05/2025

Il Titolare

AGN ENERGIA Spa



## MODULO DI ACQUISIZIONE CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER FINALITÀ DI PROMOZIONE COMMERCIALE E MARKETING E PER L'INVIO DI COMUNICAZIONI TRAMITE SERCQ

Nome ..... Cognome ..... Codice Fiscale .....

Preso visione dell'Informativa sul trattamento dei Suoi dati personali, per la ricezione di comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario in merito ai prodotti e/o Servizi offerti dal Titolare, anche in collaborazione con i suoi Partner [finalità D dell'informativa] l'Interessato:

Presta il consenso  Non presta il consenso

Tramite i canali (è possibile indicare anche più canali):

Tutti  E-mail  SMS  Messaggistica istantanea (es. WhatsApp)  Telefonate  Comunicazione cartacea

per l'invio di comunicazioni di messa in mora e recupero crediti mediante un servizio di Recapito Elettronico Certificato Qualificato (SERCQ) [finalità E dell'informativa].

Presta il consenso  Non presta il consenso

Firma dell'Interessato ..... Luogo e data .....

## ALLEGATO C - DICHIARAZIONE DEI DATI CATASTALI E LEGITTIMO TITOLO

IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI E' ATTIVATA LA FORNITURA DI GAS NATURALE CON AGN ENERGIA SPA  
(art. 1, comma 333, Legge n. 311 del 30.12.2004 e art. 5 Legge n. 80 del 23.05.2014)

### COMPILARE E RESTITUIRE FIRMATO UN ALLEGATO C PER OGNI CONTATORE (POD/PDR)

NOME E COGNOME .....

CODICE FISCALE .....

DOMICILIO FISCALE .....

con riferimento alla fornitura di gas naturale di seguito indicata:

NUMERO POD/PDR ..... INDIRIZZO .....

CAP ..... COMUNE ..... PROV. ....

**DICHIARA ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n° 445 del 28.10.2000 sotto la propria responsabilità, consapevole delle sanzioni penali nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del citato D.P.R.**

#### Di occupare legittimamente l'immobile cui si riferisce la fornitura in qualità di

Proprietario  Usufruttuario  Titolare di altro diritto sull'immobile (specificare) .....

in forza di ..... regolarmente trascritto/registrato presso ..... numero ..... in data [ ]/[ ]/[ ]

#### I DATI CATASTALI IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI È ATTIVATA L'UTENZA

Comune Amministrativo (Comune dove è ubicato l'immobile oggetto della fornitura) ..... Prov. [ ]

Comune Catastale (solo se diverso dal Comune Amministrativo) ..... Codice Comune Catastale: [ ]

Tipo Unità (indicare uno dei seguenti valori: F = fabbricati - T = terreni)

Sezione [ ] Foglio [ ] Subalterno [ ] Particella² [ ] Estensione Particella³ [ ] Tipo Particella⁴ [ ]

- 1) Indicare il codice del Comune ai fini catastali: il codice è alfanumerico ed è reperibile sul sito internet [www.comuni-italiani.it](http://www.comuni-italiani.it)
- 2) La particella viene talvolta indicata, nei rogiti, con la denominazione di "Mappale"
- 3) Compilare solo per gli immobili di Comuni per i quali vige il sistema del Catasto Tavolare. Riportare, in questo caso, il carattere "/" seguito dai 4 caratteri del denominatore.
- 4) Compilare solo per gli immobili diversi da quelli urbani siti nelle Province di Trento e Bolzano. Può assumere solo i valori: F = fondiaria - E = edificale

SOLO PER IMMOBILI URBANI - indirizzo ..... edificio ..... scala ..... piano ..... interno .....

**Se la sezione "Dati catastali" non è stata compilata o se il contratto è stato stipulato con un condominio, segnalare il motivo barrando una delle caselle:**

- Immobile non ancora iscritto al Catasto
- Immobile non accatastabile
- Immobile escluso dall'obbligo di comunicazione dei dati catastali (per esempio: contatore per fornitura temporanea o per usi pubblici)
- Contratti stipulati con condomini

Firma ..... Luogo e data .....

**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART.13, D.LGS. 30 GIUGNO 2003, N. 196 E ART. 1, COMMA 333, L. 30 DICEMBRE 2004, N. 311 - LEGGE FINANZIARIA 2005**

I dati richiesti sono rilevabili dal catasto edilizio urbano (per i fabbricati urbani) o dal catasto terreni (per tutti gli altri immobili diversi dai fabbricati urbani, compresi i fabbricati rurali). Tali dati sono altresì riportati nell'atto di acquisto o nella denuncia di successione, in una denuncia o comunicazione ICI presentata in anni precedenti, ovvero in un certificato catastale. Nel caso di più unità immobiliari con autonomi identificativi catastali, collegate ad una sola utenza (es. appartamento, cantina, box), occorre indicare solo i dati identificativi catastali dell'unità immobiliare principale (es. appartamento).

Il trattamento dei dati da Lei forniti - il cui rilascio è presupposto indispensabile per l'applicazione di quanto disposto dall'art. 1, comma 333 della Legge n. 311/2004 - è realizzato secondo le prescrizioni stabilite dal D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. con l'ausilio di strumenti informatici ed è svolto da personale di AGN ENERGIA Spa e/o da soggetti terzi che abbiano con essa rapporti di servizio. Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati. Ha altresì la facoltà di esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del suddetto Decreto legislativo. Sempre nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs. 196/2003, i suoi dati verranno comunicati da AGN ENERGIA Spa all'Anagrafe Tributaria, così come previsto dalla legge, ma non saranno ulteriormente diffusi se non in quanto prescritto da espresse disposizioni normative. Ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. c. D.P.R. 29 settembre 1973 n. 605, modificato dall'art. 2 del D.L. 30 settembre 2005, n. 203, convertito dalla L. 2 dicembre 2005, n. 248, qualora venga omessa la comunicazione dei dati catastali da parte del Cliente alla Società che svolge attività di somministrazione di energia elettrica, ovvero qualora tali dati vengano comunicati in maniera inesatta, è applicabile al Cliente la sanzione amministrativa da Euro 103,00 a Euro 2.065,00.

I dati forniti possono venire a conoscenza dei soggetti preposti alla gestione del modello predisposto per la dichiarazione dei dati catastali degli immobili destinatari di forniture di energia elettrica, gas e acqua, in qualità di Incaricati al trattamento dei dati. Il titolare del trattamento dei dati è AGN ENERGIA Spa, nella persona del Legale Rappresentante, domiciliato presso la sede della società in via Amalfi n. 6 - Volpiano (TO). Per ulteriori informazioni, può rivolgersi direttamente all'Agenzia delle Entrate al numero 848.800.444, oppure consultare il sito Internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

**MANDATO SEPA CORE DIRECT DEBIT****DATI CLIENTE – INTESTATARIO DELLA FORNITURA**

Ragione Sociale / Cognome e Nome\* .....

Codice Fiscale\* Partita IVA\*\* **DATI RELATIVI ALL'INTESTATARIO DEL CONTO CORRENTE (se diversi dai dati cliente)**

In caso di cointestazione del conto riportare tutti i cointestatori.

Ragione Sociale / Cognome e Nome\* .....

Codice Fiscale\* Partita IVA\*\* 

Indirizzo / Sede legale\* ..... N. civico\* .....

Città\* ..... CAP\* ..... Prov.\* .....

Rappresentante legale che opera sul conto corrente\*\* .....

Codice Fiscale del rappresentante legale che opera sul conto corrente\*\* 

E-mail\* ..... Telefono ..... Cellulare\* .....

**DATI BANCARI\***IBAN\*: SWIFT/BIC\*: Tipologia di pagamento\*:  Ricorrente  Singolo addebito**DATI RELATIVI AL CREDITORE**

Ragione Sociale: AGN ENERGIA Spa

Codice Identificativo: 

Sede legale: Via Amalfi 6, 10088 Volpiano (TO)

**RIFERIMENTO DEL MANDATO (da indicare a cura del Creditore)****INFORMATIVA PRIVACY**

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. 30.06.2003 n. 196 e ss.mm.ii. con la sottoscrizione del seguente modulo, il Cliente acconsente che i propri dati personali e l'indirizzo e-mail sopra indicato, vengano trattati da AGN ENERGIA Spa per le finalità relative all'invio delle bollette ed eventuali comunicazioni inerenti l'esecuzione del contratto, così come meglio indicate nell'informativa allegata.

**AUTORIZZAZIONE E FIRMA**

Con la sottoscrizione del presente mandato il Cliente: (A) autorizza AGN ENERGIA Spa (di seguito AGN) ad addebitare sul c/c indicato nella sezione "dati bancari" di cui sopra tutti gli ordini di incassi elettronici inviati da AGN; (B) autorizza la banca ad eseguire l'addebito conformemente alle disposizioni impartite da AGN.

Il rapporto con la Banca è regolato dal contratto stipulato tra il Titolare del conto e la Banca stessa. Il Titolare del conto ha facoltà di richiedere alla Banca il rimborso di quanto addebitato, secondo quanto previsto nel suddetto contratto, presentando richiesta di rimborso entro e non oltre 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto. Il Titolare del conto ha facoltà di recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese, dal presente accordo, mediante revoca dell'autorizzazione.

Luogo e data....., il...../...../.....

Firma .....

(firma dell'intestatario del conto corrente)

I campi contrassegnati con asterisco (\*) sono obbligatori. I campi contrassegnati con doppio asterisco (\*\*) sono obbligatori solo per i clienti non domestici.

**N.B.** Allegare al presente modulo copia di un documento d'identità in corso di validità dell'intestatario del conto corrente (se diverso dal cliente) e del rappresentante legale della società (in caso di cliente business).

## INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

### LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

I livelli generali di qualità commerciale della vendita sono riferiti all'insieme delle prestazioni erogate dal Fornitore ai Clienti relativamente ad un determinato indicatore. Il mancato rispetto dei livelli generali di qualità non comporta pertanto l'erogazione di alcun indennizzo automatico nei confronti dei clienti finali. Il Fornitore è tenuto a rispettare i livelli generali di qualità commerciale della vendita riportati nel prospetto seguente, previsti dal TIQV e RQDG (Allegato A Del. 569/2019/R/gas e s.m.i.).

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI SPECIFICI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI DAL FORNITORE
		ANNO 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	95%
Percentuale minima di appuntamenti GAS fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%	90%

### RISULTATI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE ANNO 2024

BASSA TENSIONE NON DOMESTICO		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	8 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	5 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA TENSIONE DOMESTICO		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	6 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	3 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	1 giorno
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

MEDIA TENSIONE		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	16 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	23 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

DUAL FUEL		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA PRESSIONE DOMESTICO		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	4 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	1 giorno
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	1 giorno
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA PRESSIONE CONDOMINIO USO DOMESTICO		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	5 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	1 giorno
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA PRESSIONE USI DIVERSI		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	2 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	1 giorno
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

MULTISITO ELETTRICITÀ		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2023
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

MULTISITO GAS		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2023
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

#### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI COMPETENZA DEL VENDITORE E INDENNIZZI AUTOMATICI

Per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, in applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Del. 413/2016/R/com e s.m.i. (recante il "Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Energia Elettrica e di Gas Naturale" - di seguito "TIQV") dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), il Fornitore è tenuto a rispettare i seguenti livelli specifici di qualità.

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
Indicatore	Standard
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni (90 giorni per frequenza di fatturazione quadrimestrale)
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni

INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ			
Indennizzi automatici da corrispondere al cliente	Oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Oltre il doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	Oltre un tempo triplo dello standard
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25 €	50 €	75 €
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25 €	50 €	75 €
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	25 €	50 €	75 €

**Risposta motivata a reclami scritti:** il Fornitore è tenuto a formulare risposta scritta motivata ai reclami scritti inviati secondo le modalità previste dal contratto nel tempo massimo di 30 giorni solari dalla ricezione degli stessi. Nei casi di reclami scritti presentati da clienti multisito, qualora le problematiche evidenziate dal reclamo scritto riguardino più siti di fornitura, il Fornitore formulerà risposta motivata unica; in tali casi non si applicherà lo standard specifico relativo al tempo di risposta motivata al reclamo.

**Rettifica di fatturazione:** a fronte di richieste di reclamo scritto inviato dal Cliente che comporta la rettifica relativa ad una bolletta già pagata dal Cliente o per la quale è stata richiesta la rateizzazione prevista ai sensi del contratto di fornitura o dalla regolazione, la rettifica della fatturazione, - ovvero l'accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta avverrà non oltre il tempo massimo di 60 giorni solari o 90 giorni solari per le bollette con frequenza quadrimestrale dalla data di ricevimento del reclamo.

**Rettifica di doppia fatturazione:** le rettifiche di doppia fatturazione, ossia riferite a fatturazione per consumi relativi ad un punto di prelievo o di riconsegna il cui contratto di dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità del venditore medesimo, avverranno non oltre il tempo massimo di 20 giorni solari dall'invio della richiesta di rettifica. Indennizzi automatici: in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti, il Fornitore è tenuto al riconoscimento nei confronti del cliente di un indennizzo automatico base, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione; in particolare se la prestazione avviene:

- oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con frequenza di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del cliente finale, che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

**Casi di esenzione dall'indennizzo:** il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nel medesimo anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per mancanza delle informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas o entrambi), il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o del punto di riconsegna gas (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati.

**CLASSIFICAZIONE DI 1° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI**  
(Tabella 5, Del. 413/2016/R/com, Allegato A - TIQV)

ARGOMENTO	DESCRIZIONE
<b>Contratti</b>	Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.
<b>Morosità e sospensione</b>	Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).
<b>Mercato</b>	Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.
<b>Fatturazione</b>	Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.
<b>Misura</b>	Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.
<b>Connessione, lavori e qualità tecnica</b>	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.
<b>Bonus sociale</b>	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<b>Qualità commerciale</b>	Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.
<b>Altro</b>	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.



**MODULO RECLAMI****DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE**

Cognome .....

Nome .....

Indirizzo postale/mail/PEC .....

Indirizzo di fornitura .....

**SERVIZIO CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO**

Codice Cliente .....

 Gas Naturale

Codice PDR .....

**ARGOMENTO RECLAMO** Contratti Fatturazione Bonus sociale Morosità e sospensione Misura Qualità commerciale Mercato Connessioni, lavori e qualità tecnica Altro**DESCRIZIONE RECLAMO**

.....

.....

.....

.....

.....

**MODALITÀ INOLTRO RECLAMO**

Il presente reclamo può essere inviato al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità:

PEC: metano.agn@pec.it

Racc. A/R: AGN ENERGIA Spa, Via G. D'Annunzio 2/75, 16121 Genova (GE)

Consegna c/o gli Uffici commerciali siti in .....

Luogo e data .....

Firma del Cliente .....



**AGN ENERGIA**

Capitale sociale € 12.000.000,00 i.v.  
P. IVA 06170180019  
C.F. e N. Iscrizione Registro  
Imprese di Torino 02614910103  
R.E.A. n. 760745 C.C.I.A.A. Torino  
Società soggetta all'attività  
di direzione e coordinamento  
di QUIRIS Sapa

**SEDE DIREZIONALE**

Via G. D'Annunzio 2/75  
16121 Genova (GE)  
T. +39 010/90411  
F. +39 010/566071  
agn.ge@agnenergia.com  
agnenergiaspa@pec.it

**SEDE LEGALE**

Via Amalfi 6  
10088 Volpiano (TO)  
T. +39 011/9884952  
F. +39 011/9881367  
agn.to@agnenergia.com  
agnenergiaspa@pec.it

NUMERO VERDE

**800.80.81.80**

Scopri le altre nostre sedi  
[www.agnenergia.com/it/dovetrovarci](http://www.agnenergia.com/it/dovetrovarci)



**AGN >  
ENERGIA**  
Presente ogni giorno

[www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com)