



CONTRATTO GAS NATURALE

Business

AGN ›
ENERGIA

AGN › **GAS**

AGN GAS

Soluzioni e servizi dedicati

AGN ENERGIA è anche **AGN POWER**
per le forniture di energia elettrica
e **AGN GREEN** per le soluzioni
di risparmio ed efficienza energetica

Contattaci
per informazioni
800.80.81.80
www.agnenergia.com

Sede legale: Via Amalfi, 6 - 10088 Volpiano (TO) - energiaelettrica.agn@pec.it - metano.agn@pec.it - www.agnenergia.com

Sede direzionale: Via G. D'Annunzio, 2/75 - 16121 Genova - Tel. 010.90.411 - agn.ge@agnenergia.com - energiaelettrica.agn@pec.it - metano.agn@pec.it - www.agnenergia.com

ALLEGATO A - PROPOSTA DI FORNITURA CLIENTE BUSINESS

Il contratto di somministrazione di gas naturale, secondo quanto indicato di seguito, è stipulato tra il Cliente, come di seguito identificato, e AGN ENERGIA Spa (di seguito Fornitore), con sede legale in Torino, via Amalfi, 6 - Volpiano, C.F. 02614910103, P.I. 06170180019 ed è regolato secondo i termini e le condizioni indicate nella presente Proposta di fornitura, così come integrata dalle Condizioni Generali di Fornitura, dalle Condizioni Tecniche Economiche (Allegato B), dalla dichiarazione dati catastali (Allegato C), e dall'eventuale mandato SEPA. In particolare, con la presente Proposta di fornitura il Cliente, come di seguito identificato, propone al Fornitore di poter aderire al contratto avente ad oggetto la fornitura di gas naturale. Il Contratto si considera concluso al momento dell'accettazione del Fornitore della presente Proposta di fornitura.

1. DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE¹

Codice Anagrafico Fornitore²

Ragione sociale Codice ATECO

Indirizzo / Sede legale Comune CAP

Codice fiscale / P. IVA

Cognome Nome

In qualità di Titolare della fornitura Legale rappresentante

Documento di identità Numero..... Rilasciato da In data

Codice fiscale

Indirizzo di fornitura³ Comune CAP

Telefono Mail⁴ PEC⁵

Luogo conclusione contratto Reperibilità telefonica

2. GAS NATURALE

2.1. OFFERTA COMMERCIALE E TIPOLOGIA CONTRATTO

Offerta commerciale (CTE)⁶

Nuova attivazione

Voltura: Ordinaria Mortis causa Incorporazione societaria

Letture voltura Data lettura / /

Subentro

Cambio fornitore (switching)

Cambio offerta commerciale (per Clienti già AGN ENERGIA Spa)

2.2. DATI IDENTIFICATIVI DELLA FORNITURA⁷

Codice PDR⁸ Matricola Contatore⁹

Potenzialità massima installata Consumo annuo previsto (Smc/a)

Distributore locale Fornitore attuale

Categoria d'uso¹⁰: Uso domestico Usi diversi Attività di Servizio pubblico

Uso del gas¹¹ Riscaldamento Cottura cibi Acqua calda Tecnologico Condizionamento

Giorni settimanali di consumo¹² 5 6 7

Mercato di provenienza Libero Fornitore Default (FDD) Fornitore Ultima Istanza (FUI) Tutela

Agevolazioni fiscali¹³ Sì No

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 il 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 dall'art. 2.3 del TIVG (Del. ARG/gas 64/09 e s.m.i.).

11 Selezionare una o più alternative.

12 Secondo quanto previsto dall'art. 2.3 del TIVG (Del. ARG/gas 64/09 e s.m.i.).

13 Se sì, allegare documentazione.

3. MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Modalità pagamento Bollettino postale Addebito diretto sul conto corrente (SDD)¹⁴ Bonifico bancario
 Modalità invio¹⁵ Cartacea Via Mail
 Codice destinatario Codice CIG

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 domestico di avvio dell'esecuzione del contratto in via anticipata, ovvero durante il periodo di ripensamento, ai sensi del Codice del Consumo (art. 50.3 e art. 51.8) e del Codice di Condotta Commerciale (art. 9.6)

Sì No

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;
- di essere informato che, per l'agevolazione dell'accisa, qualora ricorrano le condizioni previste dalla normativa vigente, deve presentare certificato CCIAA più una dichiarazione sostitutiva di atto notorio e che tale agevolazione decorrerà dalla data di presentazione;
- di essere informato che, per ottenere l'IVA agevolata, qualora ricorrano le condizioni previste dalla normativa vigente, deve presentare una dichiarazione sostitutiva di atto notorio in cui sia indicata la categoria merceologica;
- 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", nonché, nel caso di contratto stipulato su Mercato libero (V) "Nota informativa per il Cliente finale", (VI) "Scheda di confrontabilità della spesa" (per i soli clienti domestici);
- 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 dal Distributore secondo le previsioni di cui alla Del. 229/2012/R/gas (TISG), richiede al Fornitore, nei casi previsti dalla medesima disciplina, di informare il Distributore locale ai fini della sua rettifica;
- [nel caso di offerta gas su libero mercato a cliente avente diritto al Servizio di Tutela] di essere stato informato di aver diritto alla fornitura alle condizioni economiche e contrattuali del Servizio di Tutela come definite dall'ARERA e di aver scelto liberamente di essere servito alle condizioni alternative sul Mercato libero proposte dal Fornitore;
- [nel caso di offerta su libero mercato a cliente servito in Tutela GAS] di essere stato informato che la scelta di essere servito a condizioni economiche e contrattuali diverse da quelle del Servizio di Tutela definite dall'ARERA, attualmente applicate, determinerà il passaggio al Mercato libero;
- di autorizzare Il Fornitore ad inviare le comunicazioni attinenti il rapporto contrattuale 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;
- di conferire apposita procura al Fornitore affinché agisca in Suo nome e conto per la formalizzazione del recesso contrattuale nei confronti dell'attuale fornitore, secondo quanto previsto dalla disciplina vigente;
- di conferire mandato senza rappresentanza al Fornitore per la conclusione dei contratti di distribuzione, trasmissione e dispacciamento;
- 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 del diritto di revocare la presente Proposta di fornitura, nei casi previsti dalla normativa vigente, nel termine di 14 giorni dalla conclusione del contratto ("diritto di ripensamento"), mediante comunicazione scritta da inviare entro lo stesso termine secondo modalità previste dalle Condizioni Generali di Fornitura.
- di essere stato informato che tra le offerte del mercato libero del Fornitore sono comprese un'offerta PLACET a prezzo fisso e un'offerta PLACET a prezzo variabile, per la fornitura di gas naturale, caratterizzate da condizioni contrattuali standard e da strutture di corrispettivi definite da ARERA in favore dei clienti aventi diritto alle stesse;
- di essere stato informato che tra le offerte del Fornitore sono comprese offerte a condizioni contrattuali conformi alle previsioni del Testo Integrato della Fatturazione del servizio di vendita al dettaglio (TIF), per la fornitura gas naturale in favore dei clienti aventi diritto alle stesse.

Luogo e data Firma del Cliente

¹⁴ Se si è scelto l'addebito diretto sul conto corrente, compilare l'allegato D.

¹⁵ Le bollette verranno inviate agli indirizzi riportati al par. 1 Dati identificativi del Cliente.

3. MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Modalità pagamento Bollettino postale Addebito diretto sul conto corrente (SDD)¹⁴ Bonifico bancario
 Modalità invio¹⁵ Cartacea Via Mail
 Codice destinatario Codice CIG

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 domestico di avvio dell'esecuzione del contratto in via anticipata, ovvero durante il periodo di ripensamento, ai sensi del Codice del Consumo (art. 50.3 e art. 51.8) e del Codice di Condotta Commerciale (art. 9.6)

Sì No

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;
- di essere informato che, per l'agevolazione dell'accisa, qualora ricorrano le condizioni previste dalla normativa vigente, deve presentare certificato CCIAA più una dichiarazione sostitutiva di atto notorio e che tale agevolazione decorrerà dalla data di presentazione;
- di essere informato che, per ottenere l'IVA agevolata, qualora ricorrano le condizioni previste dalla normativa vigente, deve presentare una dichiarazione sostitutiva di atto notorio in cui sia indicata la categoria merceologica;
- 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", nonché, nel caso di contratto stipulato su Mercato libero (V) "Nota informativa per il Cliente finale", (VI) "Scheda di confrontabilità della spesa" (per i soli clienti domestici);
- 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 dal Distributore secondo le previsioni di cui alla Del. 229/2012/R/gas (TISG), richiede al Fornitore, nei casi previsti dalla medesima disciplina, di informare il Distributore locale ai fini della sua rettifica;
- [nel caso di offerta gas su libero mercato a cliente avente diritto al Servizio di Tutela] di essere stato informato di aver diritto alla fornitura alle condizioni economiche e contrattuali del Servizio di Tutela come definite dall'ARERA e di aver scelto liberamente di essere servito alle condizioni alternative sul Mercato libero proposte dal Fornitore;
- [nel caso di offerta su libero mercato a cliente servito in Tutela GAS] di essere stato informato che la scelta di essere servito a condizioni economiche e contrattuali diverse da quelle del Servizio di Tutela definite dall'ARERA, attualmente applicate, determinerà il passaggio al Mercato libero;
- di autorizzare Il Fornitore ad inviare le comunicazioni attinenti il rapporto contrattuale 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;
- di conferire apposita procura al Fornitore affinché agisca in Suo nome e conto per la formalizzazione del recesso contrattuale nei confronti dell'attuale fornitore, secondo quanto previsto dalla disciplina vigente;
- di conferire mandato senza rappresentanza al Fornitore per la conclusione dei contratti di distribuzione, trasmissione e dispacciamento;
- 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 del diritto di revocare la presente Proposta di fornitura, nei casi previsti dalla normativa vigente, nel termine di 14 giorni dalla conclusione del contratto ("diritto di ripensamento"), mediante comunicazione scritta da inviare entro lo stesso termine secondo modalità previste dalle Condizioni Generali di Fornitura.
- di essere stato informato che tra le offerte del mercato libero del Fornitore sono comprese un'offerta PLACET a prezzo fisso e un'offerta PLACET a prezzo variabile, per la fornitura di gas naturale, caratterizzate da condizioni contrattuali standard e da strutture di corrispettivi definite da ARERA in favore dei clienti aventi diritto alle stesse;
- di essere stato informato che tra le offerte del Fornitore sono comprese offerte a condizioni contrattuali conformi alle previsioni del Testo Integrato della Fatturazione del servizio di vendita al dettaglio (TIF), per la fornitura gas naturale in favore dei clienti aventi diritto alle stesse.

Luogo e data Firma del Cliente

¹⁴ Se si è scelto l'addebito diretto sul conto corrente, compilare l'allegato D.

¹⁵ Le bollette verranno inviate agli indirizzi riportati al par. 1 Dati identificativi del Cliente.

DICHIARAZIONE IVA E ACCISE - GAS NATURALE

Dichiara

- che la Ditta/Società qui rappresentata rientra fra le imprese di cui al n. 103 della Tabella A, parte III, allegata al DPR 26/10/1972 n. 633 e successive modificazioni (imprese estrattive e manifatturiere, comprese le imprese poligrafiche, editoriali e simili, come individuate nei gruppi dal IV al XV dai decreti ministeriali 29/10/1974 e 31/12/1988, recanti la tabella dei coefficienti di ammortamento, e nella classificazione ATECO 2007 - sezione C - per le imprese manifatturiere, come da risoluzione 79/E di cui dichiara di essere a conoscenza); in particolare nel settore;
- che la Ditta/Società qui rappresentata rientra fra le imprese agricole, di cui al n. 103 della Tabella A, parte III, allegata al DPR 26/10/1972 n. 633;
- che il gas fornito è destinato alla Ditta/Società qui rappresentata, che lo impiega per la produzione di Energia Elettrica (n. 103 della Tabella A, parte III, allegata al DPR 26/10/1972 n. 633 e successive modificazioni).

Chiede

l'applicazione dell'aliquota IVA ridotta nella misura del 10% ai sensi del n. 103 della Tabella A parte III allegata al DPR 633/1972 e della C.M. n. 26 del 19/03/1985 sulle fatture inerenti i consumi di Gas.

A tal proposito consapevole:

- che l'imposizione fiscale in materia di imposta sul valore aggiunto (IVA) - disciplinata dal DPR 26/10/1972 n. 633 e successive modifiche ed integrazioni - verrà applicata sulla base della dichiarazione e dell'istanza di seguito espresse;
- che i mutamenti del tipo di attività svolta e dell'impiego del Gas possono comportare una diversa applicazione dell'IVA;
- che AGN ENERGIA Spa addebiterà alla Ditta/Società qui rappresentata, qualsiasi somma a qualunque titolo eventualmente dovuta in conseguenza della non veridicità del contenuto delle dichiarazioni, decadendo la stessa Ditta/Società dai benefici goduti sulla base delle stesse;
- che la presente dichiarazione deve considerarsi valida finché non sostituita da altre, da far pervenire ad AGN ENERGIA Spa, in ogni caso di variazione di quanto in precedenza dichiarato e richiesto.

Luogo e data Firma del Dichiarante

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE (CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE DEL. ARERA ARG/COM 104/10)

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale.

Aderendo al contratto che Lei è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

NOME IMPRESA AGN ENERGIA Spa

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento Via G. D'Annunzio 2/75, 16121 Genova (GE)

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata.....

Data e ora del contatto

Firma del personale commerciale che l'ha contattata

SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Data di presunta attivazione.....

Periodo di validità della proposta

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta

Eventuali oneri a carico del cliente.....

CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto che Lei è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia contratto
- Scheda confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

OFFERTA PLACET

MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA GAS NATURALE - CLIENTI ALTRI SUI

1. Definizioni e normativa di riferimento

ARERA è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995; **Attivazione della fornitura**: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione delle forniture di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore; **Bolletta 2.0** è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato; **Cessazione della fornitura** è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una volta; **Cliente o Cliente finale** è la persona fisica o giuridica diversa dalle amministrazioni pubbliche - con un consumo annuo complessivamente inferiore a 200.000 Smc, che acquista gas naturale per usi diversi dal proprio consumo domestico; **Clienti non disalimentabili** sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti di gas naturale che svolgono attività di servizio pubblico; **Codice di condotta commerciale**: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 8 luglio 2010, ARG/COM 104/10, come successivamente modificato e integrato; **Codice in materia di protezione dei dati personali**: è il Regolamento UE 2016/679 e successive modifiche e integrazioni; **Coefficiente C**: è il coefficiente di correzione dei volumi che serve a riportare i volumi alle condizioni standard, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (Smc); **Contratto**: è il contratto di fornitura di gas naturale concluso sulla base dell'Offerta PLACET e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche; **Distributore**: il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art.14 d.lgs.164/00, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente; **Documentazione contrattuale**: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di: a) modulistica per la conclusione dell'Offerta PLACET; b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 91, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale; c) nota informativa per il Cliente finale; d) modulistica recante le condizioni economiche; e) informazioni sui livelli specifici e generali di qualità commerciale; f) modulo per la presentazione dei reclami; g) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di qualità anomali; h) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto; **Fattura di chiusura**: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale; **Fattura di periodo**: è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale; **Fornitore**: è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto; **Fornitore di ultima istanza (FUI)**: è il fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore; **Forza maggiore**: è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione; **Gruppo di misura o misuratore**: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura del gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura; **Mercato libero**: è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare il gas naturale; **Offerta PLACET**: sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore dell'energia elettrica e al settore del gas naturale e a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 27 luglio 2017 555/2017/R/COM s.m.i.; **Parti**: sono il Cliente e il Fornitore; **Punto di fornitura**: è il punto di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione il gas naturale al Cliente; **RQDG**: è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione 2014-2019; **Servizio di default**: è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disalimentato o trovi un Fornitore; **Servizi di ultima istanza gas**: sono i servizi erogati dal fornitore del servizio di default di distribuzione e dal FUI; **Sil**: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010; **Supporto durevole**: è ogni strumento che permetta al Fornitore 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; **Switching**: (i) l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione; **TICO**: è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico; **TIF**: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale; **TIMG**: è il Testo integrato morosità gas; **TIOV**: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale; **TIVG**: è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti. Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

2. Oggetto

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET. È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.
2.2 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di default che in precedenza serviva il Cliente.
2.3 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 6.
2.4 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il gas naturale messo a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare il gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati, in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.
2.5 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

3. Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.
3.2 Qualora il Contratto sia concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, immediatamente dopo la conclusione del contratto, il Fornitore invia ai Clienti finali, a eccezione di coloro che svolgono attività di servizio pubblico, una lettera di conferma o in alternativa - nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore - effettua una chiamata di conferma.
3.3 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.
3.4 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da e) a g) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.
3.5 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.
3.6 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

4. Procura a recedere

4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza ad AGN ENERGIA Spa perche proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.
4.2 Il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al precedente Fornitore nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

5. Revoca della richiesta di switching

5.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle seguenti informazioni:
a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
b) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
c) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
d) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
e) la data di attivazione del servizio di default;
f) l'accessibilità o meno del Punto di fornitura;
5.2 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 45 giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.
5.3 Superato il termine di cui al comma 5.2, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
5.4 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluiti per effetto di precedenti interruzioni della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di: a) ritirare la richiesta di switching per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione; da parte del Distributore;
b) confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

6. Conclusione dei contratti con il Distributore

6.1 Per le offerte di gas naturale ai fini dell'Articolo 2 il Fornitore chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.
6.2 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.
6.3 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di allacciamento e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

7. Attivazione della fornitura

7.1 L'attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nella nota informativa per il cliente finale.

7.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.
7.3 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, né da tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.
7.4 Il Cliente non è tenuto al pagamento delle eventuali morosità pregresse relative al POD/PDR oggetto del presente Contratto, salvo che non sussistano rapporti giuridici o di fatto tali da presupporre una continuità con il cliente uscente. In caso di morosità pregresse relative al POD/PDR oggetto del presente Contratto, AGN ENERGIA, a tutela del proprio credito, potrà effettuare ulteriori verifiche al fine di rilevare eventuali relazioni tra cliente richiedente e precedenti intestatari; a seguito di queste verifiche, AGN ENERGIA, potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di fornitura, dandone apposita comunicazione.
Il pagamento delle eventuali bollette riferite al precedente intestatario della fornitura saranno addebitate al nuovo cliente esclusivamente nei seguenti casi:
- Voltura richiesta da erede nel caso di decesso del precedente intestatario;
- Voltura richiesta nei casi di separazione dal precedente intestatario;
- Voltura richiesta nei casi di trasformazione/fusione/incorporazione società.

8. Condizioni Economiche

8.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta PLACET, sono allegate al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

9. Durata del contratto, rinnovo e recesso

9.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.
9.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.
9.3 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 9.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, - considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta, è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.
9.4 La comunicazione di cui al precedente comma 9.3 non sarà trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.
9.5 Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 9.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'Offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.
9.6 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 9.3 e 9.4 e qualora il prezzo di cui al comma 9.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.
9.7 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
9.8 Il Cliente può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con il Fornitore mediante invio di apposita comunicazione al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.
9.9 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.
9.10 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità descritte nell'allegato presente nel sito www.agnenergia.com.
9.11 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o negli accessi per la chiusura del misuratore, lo stesso sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.
9.12 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

10. Fatturazione

Disposizioni generali

10.1 La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 10.14. Nel caso in cui sia installato un punto di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente applicabile.
10.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.
10.3 Le fatture consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, che costituisce fattura ai fini della normale fiscale, e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le seguenti modalità descritte nell'allegato presente nel sito www.agnenergia.com.
10.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.agnenergia.com la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" attraverso il sito www.agnenergia.com.
10.5 Le fatture sono emesse in formato elettronico, salvo che il Cliente chieda di ricevere la fattura in formato cartaceo.
10.6 La fattura emessa in formato elettronico non rende disponibili al Cliente tramite posta elettronica o PEC.
10.7 Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.
10.8 Al cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.
10.9 Il livello dello sconto di cui al comma 10.8 è pari a -6,60 euro/Punto di fornitura/anno.
10.10 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 10.8 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.
10.11 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.
10.12 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.3 in relazione a fatture emesse e non pagate all'esercente il servizio di default, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.
10.13 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui a una gratuita, sono indicate nella proposta di fornitura. Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.
10.14 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:
a) i dati di misura effettuati messi a disposizione dal Distributore;
b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore;
c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente.
10.15 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 nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Tipologia di clienti	Frequenza emissione fatture
Inferiore a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Tra 500 e 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Tra 1.500 e 5.000 Smc/anno	Bimestrale
Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile
Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Qualsiasi livello di consumo	Mensile

Fatturazione di periodo

10.16 La fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:
10.17 La fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:
a) 6 euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:
a) 40 euro se l'emissione della fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
b) 60 euro se l'emissione della fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
10.18 Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze.
10.19 In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Punti di fornitura dotati di misuratore accessibile, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.

Fatturazione di chiusura

- 10.20 La fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.
- 10.21 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 10.20, il Fornitore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:
- 4 euro, nel caso cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.20;
 - l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.20.
- 10.22 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

11. Rateizzazione

- 11.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:
- per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii, e iii, sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
 - per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
 - per i 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;
 - per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annuali complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'articolo 10;
 - per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annuali complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TICO non già previsti dalle precedenti lettere;
- 11.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.
- 11.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- nei casi di cui ai punti i., ii. e iii., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stime ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli o comunque non inferiore a 2 (due);
 - nei casi di cui al punto iv., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
 - le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da quest'ultima;
 - è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
 - le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito www.euribor.it, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.
- 11.4 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informare il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

12. Garanzie a carico del cliente finale

- 12.1 Il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.
- 12.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIVG) e riportato nelle seguenti tabelle:

Clienti gas	
Consumo annuo (Smc/anno)	
	>5,000
<500	
Fino a 1.500	
Fino a 2.500	
Fino a 5.000	
Ammontare deposito (€)	30,00 90,00 150,00 300,00
	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

- 12.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 12.2 è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:
- il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
 - il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 12.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.
- 12.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 12.2 richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del Cliente.
- 12.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
- 12.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.
- 12.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, 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.
13. **Interessi di mora**
- 13.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la compensazione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.
- 13.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.
- 13.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

14. Inadempimento del Cliente

- 14.1 In caso di ritardo o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'articolo 13 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 10.16, trascorsi 5 (cinque) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante l'indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).
- 14.2 Il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.
- 14.3 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 14.4 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha accettato la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.
- 14.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 2 (due) giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzo del Distributore.
- 14.6 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'articolo 24 relativo alle comunicazioni.
- 14.7 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di risoluzione contrattuale.
- 14.8 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.
- 14.9 Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del servizio di default.
- 14.10 Nel caso cui al precedente comma 14.9, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:
- copie delle fatture non pagate;
 - copie della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale unitamente alla documentazione attestante la ricezione;
 - copie della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
 - copie del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima fattura pagata;
 - documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.
- 14.11 In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disinstallare il Punto di fornitura.
- 14.12 In caso di ritardo o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalmentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, chiedendo al SII la risoluzione contrattuale. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza attivati dal SII.
- 14.13 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità;
 - euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:

- il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.
- 14.14 Nei casi di cui al comma 14.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 14.15 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo C^{mor} - nell'ambito del Sistema Indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

15. Prestazioni di competenza del Distributore

- 15.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel RQDG, comprendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura, sbrinti e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RQDG.
- 15.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.
- 15.3 Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

16. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

- 16.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas.
- 16.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.
- 16.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione da parte del misuratore non potrà essere modificato, rimosso o esautorato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

17. Forza maggiore

- 17.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.
- 17.2 Qualora si verifichi 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.
- 17.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.
18. **Responsabilità**
- 18.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.
- 18.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità del gas naturale alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manomissioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 18.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore.
- 18.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

19. Clausola risolutiva espressa

- 19.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:
- il Cliente sia risultato inadempiente rispetto a precedenti contratti di fornitura;
 - iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive e/o concorsuali;
 - utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto, qualora il Cliente non abbia provveduto a comunicare al Fornitore e/o formalizzare la variazione d'uso;
 - mancato pagamento anche di una sola bolletta, scaduti i termini riportati nella comunicazione di costituzione in mora indicati;
 - dichiarazione di fallimento o sottoposizione del Cliente ad altra procedura concorsuale anche straniera, ovvero sopravvenuto decesso;
 - qualora il Fornitore abbia sospeso la fornitura per altra causa imputabile al Cliente e quest'ultimo non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione entro 15 giorni dal ricevimento della fattura diffida da parte del Fornitore;
 - impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni sugli stessi (lettura, apertura, operazioni di manutenzione ecc.);
 - perdita da parte del Cliente della disponibilità ovvero manomissione di locazione, vendita o trasferimento del possesso ad altro titolo dei locali presso cui avviene la somministrazione;
 - prelievi fraudolenti di gas naturale, manomissione degli impianti o alterazione della misura del gas naturale;
 - impianti del Cliente non conformi alle norme di legge di volta in volta vigenti;
20. **Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni**
- 20.1 Il Fornitore si impegna a rispettare dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIVQ) e a corrispondere agli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.
- 20.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.agnenergia.com.
- 20.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIVQ).
- 20.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

21. Assicurazione clienti finali gas

- 21.1 I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale e da essa sono esclusi:
- i Clienti finali dotati di un Misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in fattura);
 - i consumatori di gas naturale per autorazione.
- 21.1 Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet.www.arerenergia.it.
- 21.2 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.
22. **Integrazione del contratto**
- 22.2 Sono recettive di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubblica autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.
- 22.3 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubblica autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

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. Comunicazioni

- 24.1 Le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate: il Cliente può formulare al Fornitore richieste di informazioni e reclami scritti ai seguenti recapiti: via postale ordinaria a AGN ENERGIA Spa, Via Gabriele d'Annunzio 2/75 - 16121 Genova (GE), via mail all'indirizzo agn.ge@agnenergia.com, via PEC all'indirizzo energiaelettrica.agn@pec.it anche utilizzando il modulo prestampato disponibile sul sito internet.www.agnenergia.com.
- 24.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.
- 24.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

25. Legge applicabile e foro competente

- 25.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, è competente in via esclusiva il Foro di Genova.

26. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

- 26.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arae.it/it/consumatori/conciliazione.htmwww>).
- 26.2 L'esperienza del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

27. Dati personali

- 27.1 I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.

1 Il Fornitore è tenuto ad adoperare l'avviso testuale di cui al comma 4.1, lettera e) del ting.

2 Il termine ultimo entro cui il cliente è tenuto ad effettuare il pagamento non può essere inferiore a 10 giorni dall'invio al cliente della relativa raccomandata.

INFORMAZIONI PRELIMINARI ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO GAS

Il presente documento riporta le informazioni preliminari alla conclusione di un contratto di gas naturale nel mercato libero, come previsto dal Codice di Condotta Commerciale emanato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con Del. ARG/com 104/10 e s.m.i..

Fornitore: AGN ENERGIA Spa, con sede legale in Via Amalfi, 6 - 10088 Volpiano (TO), Cap. Soc. € 12.000.000,00 i.v., C.F. e P. IVA 06170180019, 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, Via D'Annunzio 2/75, Genova.

Contatti del Fornitore: per qualsiasi comunicazione il Cliente può contattare il Fornitore ai seguenti recapiti:

- email: agn.ge@agnenergia.com;
- recapito postale: **AGN ENERGIA Spa in Via Gabriele d'Annunzio, 2/75 - 16121 Genova (GE)**;
- Servizio telefonico commerciale: **800.80.81.80**;

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito internet www.agnenergia.com.

Elementi caratteristici dell'offerta: Ai sensi dell'art. 4.1 TIVG (Allegato A Del. ARG/gas 64/09 e s.m.i.) hanno diritto al servizio di Tutela GAS i clienti titolari di PDR con uso domestico o PDR condomini con uso domestico e consumi fino a 200.000 Smc/a il contratto proposto rientra tra le offerte di Mercato libero del Fornitore ed è a tempo indeterminato. Denominazione e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative, sono puntualmente descritte nelle **Condizioni Tecniche Economiche (CTE)** e nelle **Condizioni Generali di Fornitura (CGF)**, che La preghiamo di leggere con attenzione. Nel caso di cliente attualmente servito alle condizioni di Tutela GAS, l'adesione alla presente offerta determinerà il passaggio ad una fornitura di Mercato Libero. Tra le offerte del Fornitore è compresa la fornitura alle condizioni del servizio di Tutela GAS previste dall'ARERA a favore dei clienti aventi diritto allo stesso.

Tra le offerte del mercato libero del Fornitore sono comprese un'offerta PLACET a prezzo fisso e un'offerta PLACET a prezzo variabile per la fornitura di gas naturale, caratterizzate da condizioni contrattuali standard e da strutture di corrispettivi definite da ARERA in favore dei clienti aventi diritto alle stesse¹.

Tra le offerte del Fornitore sono comprese offerte a condizioni contrattuali conformi alle previsioni del Testo Integrato della Fatturazione del servizio di vendita al dettaglio (TIF), per la fornitura di gas naturale in favore dei clienti aventi diritto alle stesse².

Modalità di adesione: per aderire è necessario compilare e sottoscrivere la Proposta di fornitura. Il contratto si considererà concluso nel momento in cui il Cliente riceverà dal Fornitore apposita Accettazione che, in ogni caso, dovrà essere inviata entro 45 giorni dal ricevimento della Proposta.

Modalità e tempi per l'avvio del contratto: la somministrazione di gas naturale avrà inizio a decorrere dalla data indicata nella Nota Informativa. Salvo diversa ed espressa richiesta da parte del Cliente domestico esercitata nella Proposta di fornitura, la fornitura inizierà in ogni caso decorso il periodo di ripensamento. Nel caso in cui la data effettiva di attivazione della fornitura risultasse diversa rispetto a quella comunicata dal Fornitore e/o non rispettasse la tempistica sopra indicata, ne verrà data comunicazione al Cliente. Per maggiori dettagli si rinvia a quanto previsto dall'art. 3 delle CGF. Con la conclusione del contratto il Cliente conferisce al Fornitore mandato per la stipula con i soggetti competenti dei contratti per i servizi di trasmissione, distribuzione e dispacciamento. Il Cliente conferisce inoltre mandato al Fornitore di operare per proprio conto nei confronti del Distributore, impegnandosi ad assolvere a ogni eventuale obbligazione che il Fornitore contragga in proprio nome, così come previsto dall'art. 9 delle CGF. La realizzazione di eventuali interventi necessari a connettere l'impianto del Cliente alla rete di distribuzione avverrà, da parte del Distributore, successivamente al pagamento da parte del Cliente del contributo previsto ed all'ottenimento dei permessi necessari.

Principali contenuti del contratto:

- **condizioni economiche della fornitura:** le condizioni economiche previste dall'offerta, nonché il loro periodo di applicazione, sono descritte in dettaglio nell'allegato Condizioni Tecniche Economiche;
- **garanzie:** a garanzia degli obblighi assunti, il Cliente è tenuto a versare o una garanzia autonoma escutibile a prima domanda rilasciata da primario istituto di credito con sede in Italia o un deposito cauzionale che verrà addebitato nella prima bolletta successiva alla stipula del contratto, così come indicato all'art. 12 delle CGF;
- **utilizzo dei dati di lettura:** la fatturazione avviene sulla base dei dati di consumo resi disponibili dal Distributore locale. In caso d'indisponibilità di dati di misura, la fatturazione avviene sulla base di eventuali autoletture comunicate dal Cliente, validate dal Distributore, o sulla base di consumi presunti, oggetto di ricalcolo in occasione di successiva lettura messa a disposizione dal Distributore (o autolettura validata). Per maggiori dettagli si veda l'art. 10 delle CGF;
- **fatturazione e pagamento:** la frequenza di fatturazione è indicata nell'art. 9 delle CGF. Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza indicata in fattura, comunque non inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa, secondo la modalità scelta dal Cliente tra quelle indicate nella Proposta di Fornitura. Per maggiori dettagli si veda lo stesso art. 10 delle CGF;
- **morosità e ritardo nei pagamenti:** nel caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle fatture saranno applicati interessi di mora, calcolati su base annua e pari al tasso definito ai sensi dell'art. 2 D. Lgs. 213/98 (Tasso Ufficiale di Riferimento) aumentato di 3,5 punti percentuali nel caso di forniture di mercato libero riferite a PDR/POD nella titolarità di clienti domestici, e ai sensi dell'art. 5 D. Lgs. 231/02 per le restanti tipologie di forniture. Nel caso di mancato pagamento delle fatture, il Fornitore potrà altresì costituire in mora il Cliente, attivando, se del caso, la procedura di sospensione della fornitura. Per maggiori dettagli si rinvia a quanto previsto dall'art. 13 delle CGF.

Diritto di ripensamento: il Cliente domestico (che rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo) potrà esercitare il diritto di ripensamento dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto stesso. Per esercitare il diritto di ripensamento il Cliente sarà tenuto ad informare il Fornitore secondo le modalità indicate all'art. 4 delle CGF. Il Cliente domestico ha comunque facoltà di richiedere al Fornitore l'esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento; tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Fornitore, pur non garantendo necessariamente l'avvio della fornitura entro i termini previsti per il ripensamento. In questo caso il Cliente domestico potrà comunque esercitare il ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti dal Fornitore per un importo pari al contributo in quota fissa applicato dall' esercente la maggior tutela nei casi di cui all'art. 11 del TIV qualora non sia stata avviata la fornitura; nel caso di avvio della fornitura, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa (nel caso di contratti conclusi fuori dai locali commerciali del fornitore o a distanza).

Recesso: in qualsiasi momento il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto secondo le modalità e le tempistiche di cui all'Allegato A Del. 302/2016/R/com e s.m.i. così come riportate all'art. 9 delle CGF.

Diritti dei consumatori: i venditori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti; in caso contrario, sono tenuti a versare indennizzi automatici, come stabilito dal TIQV. Maggiori dettagli sono disponibili consultando l'allegato *Livelli specifici e generali di qualità commerciale*. Inoltre, i venditori sono tenuti a rispettare il Codice del consumo e adottare le specifiche regole di comportamento definite dal Codice di condotta commerciale. Per ulteriori informazioni può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654 (call center dello Sportello per il consumatore energia e ambiente).

Presentazione dei reclami: eventuali reclami dovranno essere presentati dal Cliente per iscritto attraverso i canali indicati all'art. 20 delle CGF. Sul sito internet del Fornitore è altresì reperibile il modulo reclami che il Cliente può utilizzare per la presentazione degli stessi. I reclami, anche se presentati senza l'utilizzo dell'apposito modulo, dovranno essere formulati in modo da rendere possibile l'identificazione del Cliente e dovranno contenere i seguenti elementi minimi: a) nome e cognome del Cliente; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto e) codice identificativo del POD/PDR, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente; f) breve descrizione dei fatti contestati.

¹ Ai sensi dell'art. 2.2 Allegato A Del. 555/2017/R/com hanno diritto alla fornitura PLACET i clienti del servizio GAS con consumi annui complessivi inferiori a 200.000 Smc/a e del servizio EE alimentati in bassa tensione diversi da illuminazione pubblica. Disciplina PLACET non applicabile a clienti multisito nel caso in cui almeno un PDR / POD non ricada nell'ambito di applicazione sopra definito e/o nel caso di clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche.
² Ai sensi dell'art. 2.1 Allegato A Del. 463/2016/R/com (TIF) hanno diritto alla fornitura alle condizioni TIF i clienti del servizio GAS con consumi annui complessivi inferiori a 200.000 Smc/a e del servizio EE alimentati in bassa tensione diversi da illuminazione pubblica. Disciplina TIF non applicabile a clienti multisito nel caso in cui almeno un PDR / POD non ricada nell'ambito di applicazione sopra definito e/o nel caso di clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche.

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 practice in materia di protezione dei dati personali del Gruppo. L'interessato potrà contattare il Titolare scrivendo all'indirizzo e-mail: privacyagn@agnenergia.com, ovvero al recapito telefonico indicato nella sezione "contatti" del sito www.agnenergia.com. Potrà inoltre contattare il Responsabile della protezione dei dati personali (RDP o DPO) al seguente indirizzo e-mail: 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, in questo caso Lei, nostro Cliente (cd. Interessato), che utilizza i Servizi offerti.

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: 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;
- i dati relativi alle preferenze in ordine alle specifiche tipologie di Servizi offerti;
- in generale, ogni altro dato e informazione necessaria per la conclusione ed esecuzione del contratto (estremi bancari necessari per i pagamenti o che provano l'esecuzione di pagamenti, altri dati relativi alla solvibilità e puntualità del cliente).

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 sia alla gestione ed esecuzione del rapporto contrattuale con Lei instaurato (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; tali dati, infatti, sono necessari per dare seguito ai Servizi da Lei richiesti;
- 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. qualora Lei sia già nostro cliente, invio mediante e-mail di newsletter relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli di cui Lei già usufruisce;
 3. in fase preliminare all'attivazione del rapporto contrattuale, 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 prevenzione delle frodi. I suddetti dati, utilizzati a fini di verifica di affidabilità creditizia e puntualità nei pagamenti, vengono acquisiti 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.
- D.** Per **finalità di promozione commerciale e marketing**. 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:
 - inviarLe via e-mail, posta e/o sms, newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario in merito ai prodotti e/o servizi offerti dal Titolare;
 - invitarLa a partecipare ad eventi/manifestazioni a premio/iniziativa in genere, organizzate dal Titolare o alle quali il Titolare parteciperà al fine di promuovere i propri Servizi.
 Il conferimento dei Suoi dati personali per le finalità A e B è essenziale per la gestione e l'esecuzione del rapporto contrattuale e non necessita di un previo consenso da parte Sua. Un eventuale rifiuto di fornire i dati di cui sopra comprometterebbe la possibilità per il Titolare di erogare i Servizi da Lei richiesti.
 Il conferimento dei Suoi dati personali per la finalità D è facoltativo ed è pertanto necessario un previo e specifico consenso da parte Sua. Il mancato consenso non comprometterà o limiterà in alcun modo il trattamento per le altre finalità.

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 e DOVE 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.
 - 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 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;
 - fino alla sua opposizione (opt-out).
 - D.** per **finalità di promozione commerciale e marketing**, conserveremo i Suoi dati personali fino alla sua opposizione (opt-out o revoca del consenso).
- Ai termini sopra indicati i dati saranno automaticamente cancellati o resi anonimi in modo permanente e non reversibile.

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 practice in materia di protezione dei dati personali del Gruppo. L'interessato potrà contattare il Titolare scrivendo all'indirizzo e-mail: privacyagn@agnenergia.com, ovvero al recapito telefonico indicato nella sezione "contatti" del sito www.agnenergia.com. Potrà inoltre contattare il Responsabile della protezione dei dati personali (RDP o DPO) al seguente indirizzo e-mail: 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, in questo caso Lei, nostro Cliente (cd. Interessato), che utilizza i Servizi offerti.

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: 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;
- i dati relativi alle preferenze in ordine alle specifiche tipologie di Servizi offerti;
- in generale, ogni altro dato e informazione necessaria per la conclusione ed esecuzione del contratto (estremi bancari necessari per i pagamenti o che provano l'esecuzione di pagamenti, altri dati relativi alla solvibilità e puntualità del cliente).

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 sia alla gestione ed esecuzione del rapporto contrattuale con Lei instaurato (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; tali dati, infatti, sono necessari per dare seguito ai Servizi da Lei richiesti;
- 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. qualora Lei sia già nostro cliente, invio mediante e-mail di newsletter relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli di cui Lei già usufruisce;
 3. in fase preliminare all'attivazione del rapporto contrattuale, 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 prevenzione delle frodi. I suddetti dati, utilizzati a fini di verifica di affidabilità creditizia e puntualità nei pagamenti, vengono acquisiti 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.
- D.** Per **finalità di promozione commerciale e marketing**. 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:
 - inviarLe via e-mail, posta e/o sms, newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario in merito ai prodotti e/o servizi offerti dal Titolare;
 - invitarLa a partecipare ad eventi/manifestazioni a premio/iniziativa in genere, organizzate dal Titolare o alle quali il Titolare parteciperà al fine di promuovere i propri Servizi.
 Il conferimento dei Suoi dati personali per le finalità A e B è essenziale per la gestione e l'esecuzione del rapporto contrattuale e non necessita di un previo consenso da parte Sua. Un eventuale rifiuto di fornire i dati di cui sopra comprometterebbe la possibilità per il Titolare di erogare i Servizi da Lei richiesti.
 Il conferimento dei Suoi dati personali per la finalità D è facoltativo ed è pertanto necessario un previo e specifico consenso da parte Sua. Il mancato consenso non comprometterà o limiterà in alcun modo il trattamento per le altre finalità.

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 e DOVE 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.
 - 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 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;
 - fino alla sua opposizione (opt-out).
 - D.** per **finalità di promozione commerciale e marketing**, conserveremo i Suoi dati personali fino alla sua opposizione (opt-out o revoca del consenso).
- 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: istituti di credito, studi professionali, consulenti, società di revisione legale dei conti, 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 rese disponibili dai fornitori.

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. 17 GDPR) o 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 (art. 21 GDPR). I diritti di cui sopra potranno essere esercitati nei confronti del Titolare, scrivendo all'indirizzo e-mail privacyagn@agnenergia.com ovvero, contattandolo ai recapiti indicati all'inizio della presente informativa.

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 nella versione aggiornata alla data apposta in calce.

Data di aggiornamento: 01/11/2022

Il Titolare

AGN ENERGIA Spa



Dichiaro di aver letto e compreso l'informativa.

Firma dell'Interessato Luogo e data

**MODULO DI ACQUISIZIONE CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
PER FINALITÀ DI PROMOZIONE COMMERCIALE E MARKETING
(Art. 7 Regolamento UE 2016/679):**

Preso visione dell'Informativa sul trattamento dei Suoi dati personali a norma dell'art. 13 del Regolamento UE e preso atto che non è dovuto alcun consenso per il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità necessarie alla gestione ed esecuzione del rapporto contrattuale con Lei instaurato per l'erogazione dei Servizi di fornitura da Lei richiesti, nonché per l'adempimento degli obblighi di legge, l'Interessato:

Presta il consenso Non presta il consenso

alla ricezione via e-mail, posta e/o sms, newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario su prodotti servizi offerti dal Titolare e rilevazione del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi come indicato alla **finalità D** della presente informativa.

Firma dell'Interessato Luogo e data

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: istituti di credito, studi professionali, consulenti, società di revisione legale dei conti, 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 rese disponibili dai fornitori.

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. 17 GDPR) o 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 (art. 21 GDPR). I diritti di cui sopra potranno essere esercitati nei confronti del Titolare, scrivendo all'indirizzo e-mail privacyagn@agnenergia.com ovvero, contattandolo ai recapiti indicati all'inizio della presente informativa.

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 nella versione aggiornata alla data apposta in calce.

Data di aggiornamento: 01/11/2022

Il Titolare

AGN ENERGIA Spa



Dichiaro di aver letto e compreso l'informativa.

Firma dell'Interessato Luogo e data

**MODULO DI ACQUISIZIONE CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
PER FINALITÀ DI PROMOZIONE COMMERCIALE E MARKETING
(Art. 7 Regolamento UE 2016/679):**

Preso visione dell'Informativa sul trattamento dei Suoi dati personali a norma dell'art. 13 del Regolamento UE e preso atto che non è dovuto alcun consenso per il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità necessarie alla gestione ed esecuzione del rapporto contrattuale con Lei instaurato per l'erogazione dei Servizi di fornitura da Lei richiesti, nonché per l'adempimento degli obblighi di legge, l'Interessato:

Presta il consenso Non presta il consenso

alla ricezione via e-mail, posta e/o sms, newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario su prodotti servizi offerti dal Titolare e rilevazione del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi come indicato alla **finalità D** della presente informativa.

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 Catastale¹:

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

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.

ALLEGATO D - MANDATO SEPA B2B 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)

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

CONSENSO 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 fatture 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 non ha facoltà di richiedere alla Banca il rimborso di quanto addebitato, può tuttavia richiedere alla Banca di non procedere all'addebito del conto indicato prima della data di scadenza della richiesta di pagamento. 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).

ALLEGATO D - MANDATO SEPA B2B 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)

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

CONSENSO 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 fatture 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 non ha facoltà di richiedere alla Banca il rimborso di quanto addebitato, può tuttavia richiedere alla Banca di non procedere all'addebito del conto indicato prima della data di scadenza della richiesta di pagamento. 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).

ALLEGATO D - MANDATO SEPA B2B 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)

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

CONSENSO 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 fatture 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 non ha facoltà di richiedere alla Banca il rimborso di quanto addebitato, può tuttavia richiedere alla Banca di non procedere all'addebito del conto indicato prima della data di scadenza della richiesta di pagamento. 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

1. LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Per le forniture di energia elettrica e del 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:

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	INDENNIZZO AUTOMATICO BASE	LIVELLI SPECIFICI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI DAL FORNITORE	
			I SEMESTRE 2018	II SEMESTRE 2018
Risposta motivata a reclami scritti di competenza venditore	Max 40 giorni solari	€ 25,00	10 giorni solari	10 giorni solari
Rettifica di fatturazione	Max 90 giorni solari	€ 25,00	30 giorni solari	30 giorni solari
Rettifica doppia fatturazione	Max 20 giorni solari	€ 25,00	5 giorni solari	5 giorni solari

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 **40 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 fattura 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 90 giorni solari 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 fattura 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 periodicità 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 (POR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati.

2. 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. 57 4/2013/R/gas).

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI SPECIFICI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI DAL FORNITORE	
		I SEMESTRE 2018	II SEMESTRE 2018
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	100%
Percentuale minima di appuntamenti GAS fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%	90%	90%

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

ARGOMENTO	DESCRIZIONE
Contratti	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.
Morosità e sospensione	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).
Mercato	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.
Fatturazione	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.
Misura	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.
Connessione, lavori e qualità tecnica	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.
Bonus sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
Qualità commerciale	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.
Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

AGN ENERGIA Spa

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

LE SEDI DI AGN ENERGIA

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

Str. per Novara 150
28062 Cameri (NO)
T. +39 0321/518104
agn.no@agnenergia.com

Strada Farnese 9
43010 Bianconese di Fontevivo (PR)
T. +39 0521/614411
agn.pr@agnenergia.com

Via Padana Inf Est 134
37045 S. Vito di Legnago (VR)
T. +39 0442/640056
agn.vr@agnenergia.com

Via dei Bassi 20/22
50013 S. Donnino
Campi Bisenzio (FI)
T. +39 055/8739441
+39 055/8739442
agn.fi@agnenergia.com

Via Filippo Corridoni 1
88900 Crotona (KR)
T. +39 0962/930106
+39 0962/930177
agn.kr@agnenergia.com

LE PARTECIPATE DI AGN ENERGIA

AUTOGAS RIVIERA
Regione Licheo
18018 Taggia (IM)
T. +39 0184/476394
agn.im@agnenergia.com

VERSILGAS
Via Cisa Sud 563
19037 S. Stefano Magra (SP)
T. +39 0187/630108
+39 0187/633333
versilgas@versilgas.it

G.E.I. GRUPPO ENERGIA ITALIA
Via Amalfi 6
10088 Volpiano (TO)
T. +39 011/9884175
informazioni@gruppoenergiaitalia.it

Via Barletta 31
10136 Torino (TO)
T. +39 011/3241553
informazioni@gruppoenergiaitalia.it

ECOCLIMA
Via Canaletto 3
45012 Ariano Nel Polesine (RO)
T. +39 0426/378402
ecoclimagas@agnenergia.com

TECNIGAS
Via Industriale 19
25080 Prevalle (BS)
T. +39 030/603242
+39 030/6801076
tecnigas@tecnigas.it

SPLENDORGAS
Via Perusi snc
04020 Santi Cosma e Damiano (LT)
T. +39 0771/674589
splendorgas@agnenergia.com



Scopri le altre nostre sedi
www.agnenergia.com/it/contatt

AGN
ENERGIA
Seguici nel futuro

WWW.AGNERGIA.COM