



CONTRATTO LUCE & GAS

Per la casa

3. GAS NATURALE

3.1. OFFERTA COMMERCIALE E TIPOLOGIA CONTRATTO

Offerta commerciale (CTE)⁹

Nuova attivazione: A40 PN1
Voltura: Ordinaria Mortis causa

Letture voltura Data lettura / /

Subentro (PDR presente - A01)
 Cambio fornitore (switching)
 Cambio offerta commerciale (per Clienti già AGN ENERGIA Spa)

3.2. DATI IDENTIFICATIVI DELLA FORNITURA

Data di presunta attivazione (Compilazione a cura AGN Energia)

Codice PDR⁹ REMI Matricola Contatore¹⁰

Potenzialità massima installata Consumo annuo previsto (Smc/a)

Distributore locale Fornitore attuale

Tipologia cliente Domestico
Uso del gas¹¹ Riscaldamento Cottura cibi Acqua calda Condizionamento
Mercato di provenienza Libero Tutela della vulnerabilità Servizi di ultima istanza
Agevolazioni fiscali¹² Sì No

Ulteriori PDR indicati nell'Allegato multisito
 Desidero ricevere una bolletta per singolo PDR

4. MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Modalità di pagamento Bollettino postale Addebito diretto sul conto corrente (SDD)¹³ Bonifico bancario
Modalità invio¹⁴ Cartaceo Email SMS

5. RICHIESTA DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI RIPENSAMENTO

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

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

Sì No

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

Li Data Firma del Cliente

6. 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'applicazione di eventuali agevolazioni fiscali relative ad accise, IVA e/o di altra natura, qualora ricorrano le condizioni previste dalla normativa vigente, deve presentare apposita documentazione a supporto della richiesta;
- nel caso di nuova attivazione della fornitura gas naturale) di aver ricevuto copia, contestualmente alla sottoscrizione della presente Proposta di fornitura, dei documenti di seguito indicati: (i) Procedura da seguire per l'attivazione/riattivazione dell'impianto (Allegato G/40 a Del. 40/2014/R/gas); (ii) Conferma della richiesta di attivazione/riattivazione fornitura (Allegato H/40 a Del. 40/2014/R/gas); (iii) Attestazione di corretta esecuzione dell'impianto (Allegato I/40 a Del. 40/2014/R/gas) e di aver ricevuto indicazioni circa il recapito del Distributore locale competente cui far pervenire la documentazione da sottoporre ad accertamento documentale ai fini dell'attivazione;
- di essere informato dell'esistenza di una copertura assicurativa per i sinistri relativi all'utilizzo del gas distribuito a mezzo di gasdotti locali per i clienti finali civili e delle modalità di denuncia degli stessi;
- la veridicità dei dati riportati e di aver ricevuto copia, contestualmente alla sottoscrizione della presente Proposta di fornitura, dei documenti di seguito indicati e di accettarne interamente i contenuti: (I) "Condizioni Generali di Fornitura", (II) "Condizioni tecniche economiche", (III) "Trattamento dei dati personali", (IV) "Livelli di qualità commerciale", (V) "Scheda Sintetica", (VI) "Scheda di confrontabilità della spesa", ove prevista dalla regolazione vigente, (VII) "Modulo Reclami", (VIII) "Modulo ripensamento";

- che l'uso del gas indicato all'interno del prospetto "Dati identificativi della fornitura" corrisponde a quello effettivo e che pertanto, in caso di discordanza rispetto a quello attribuito di default secondo le previsioni di cui al TISG, richiede al Fornitore, nei casi previsti dalla medesima disciplina, di procedere ai fini della sua rettifica;
- nel caso di offerta gas su libero mercato a cliente avente diritto al Servizio di Tutela della vulnerabilità] di essere stato informato di aver diritto alla fornitura alle condizioni economiche e contrattuali del Servizio di Tutela della vulnerabilità come definite dall'ARERA e di aver scelto liberamente di essere servito alle condizioni alternative sul Mercato libero proposte dal Fornitore;
- di essere informato che, in caso di contrasto tra i dati dichiarati nella presente Proposta di fornitura e quanto risultante dal SII, questi ultimi si riterranno prevalenti;
- di autorizzare Il Fornitore ad inviare le comunicazioni attinenti il rapporto contrattuale all'indirizzo mail riportato nella presente 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) oppure tramite un servizio di recapito certificato qualificato (Serco) al Domicilio Digitale che il Cliente dovesse attivare e registrare presso i pubblici registri in qualsiasi momento, anche successivo alla data di stipula del presente contratto, salvo diversa previsione normativa; in caso contrario, l'eventuale comunicazione verrà recapitata mediante raccomandata con avviso di ricevimento;
- di conferire apposita procura al Fornitore affinché agisca in Suo nome e conto, contestualmente allo switching, per la formalizzazione del recesso contrattuale nei confronti dell'attuale fornitore, secondo quanto previsto dalla disciplina vigente;
- di 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, in qualità di Cliente consumatore, del diritto di revocare la presente Proposta di fornitura, nei casi previsti dalla normativa vigente, nei termini e con le modalità previste dalla regolazione vigente e dettagliate nelle Condizioni Generali di Fornitura ("diritto di ripensamento");
- di essere stato informato che il presente Contratto è disciplinato anche dalla Parte III, Titolo III, Capo I del Codice del Consumo attualmente in vigore;
- 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, sia per la fornitura di energia elettrica che di gas naturale, caratterizzate da condizioni contrattuali standard e da strutture di corrispettivi definite da ARERA in favore dei clienti aventi diritto alle stesse.

Luogo e data Firma del Cliente

Utilizzo Supporto durevole per le comunicazioni

Il Cliente dichiara di accettare che tutte le comunicazioni attinenti al rapporto contrattuale, ivi comprese le comunicazioni di variazione unilaterale, evoluzione automatica e rinnovo di cui all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, siano trasmesse da AGN ENERGIA Spa su Supporto durevole ovvero tramite mail.

Luogo e data Firma del Cliente

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere ed approvare integralmente ed espressamente le clausole vessatorie: art. 5 "Richiesta di esecuzione del contratto durante il periodo di ripensamento"; art. 6 "Dichiarazioni del cliente".

Luogo e data Firma del Cliente

- 1 Campi da compilare in stampatello maiuscolo.
- 2 Compilare a cura del Fornitore.
- 3 Da compilare solo nel caso in cui fosse diverso dall'indirizzo di residenza.
- 4 Riportare indirizzo e-mail al quale poter inviare le comunicazioni attinenti 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 Indicato sull'attuale bolletta, ove disponibile.
- 8 Compilazione a cura del Fornitore (riportare nome offerta) in base all'offerta commerciale scelta dal Cliente di cui alle CTE (Condizioni Tecniche Economiche).
- 9 Indicato sull'attuale bolletta, ove disponibile.
- 10 Ove disponibile.
- 11 Selezionare una o più alternative.
- 12 Se sì, allegare documentazione.
- 13 Se si è scelto l'addebito diretto sul conto corrente, compilare l'allegato di riferimento.
- 14 Le bollette verranno inviate agli indirizzi riportati al par. 1 Dati identificativi del Cliente.

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE

1. **1. Oggetto del Contratto**
1.1 Il contratto ("Contratto"), composto dalle presenti "Condizioni Generali di Fornitura" ("CGF"), dalle "Condizioni Tecniche Economiche" o "CTE" (Allegato B), dalla "Proposta di fornitura" (Allegato A) e dagli altri allegati, è destinato a clienti finali domestici e non domestici e Illuminazione pubblica serviti nel mercato libero.
1.2 Il Contratto disciplina i rapporti tra AGN ENERGIA Spa e il Cliente relativamente alla somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica presso i Punti di Riconsegna (PDR) e/o Punti di Prelievo (POD) indicati nella Proposta di fornitura, nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa, inclusi i provvedimenti dell'ARERA, nei limiti di pressione e/o potenza e capacità degli impianti del Cliente e delle reti di distribuzione cui essi sono allacciati.
1.3 In caso di contratto tra CGF e CTE queste ultime devono ritenersi prevalenti.
2. **2. Definizioni**
2.1 Nell'ambito del presente Contratto si farà ricorso ai seguenti termini:
Addebito diretto SEPA (SDD): strumento di incasso dell'area unica dei pagamenti in euro, che presuppone la sottoscrizione di un Mandato per Addebito Diretto ("SEPA CORE Direct Debit") o Mandato per Addebito Diretto tra Imprese ("SEPA Business-to-Business"), da parte del debitore su iniziativa del beneficiario; **ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente; **Autolettura:** rilevazione da parte del Cliente, con conseguente comunicazione al Fornitore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del Misuratore; **Bolletta:** documento redatto in conformità a quanto disposto dalla regolazione ARERA non valido ai fini fiscali, avente la medesima data di emissione della fattura valida ai fini fiscali; **Bolletta dematerializzata:** bolletta recapitata dal Fornitore almeno come allegato e-mail o scaricabile tramite link inviato per e-mail o forme di messaging service previste dalla regolazione, che sarà attivo per un periodo non inferiore a 5 (cinque) anni dall'inizio del link stesso; **Bolletta di chiusura:** bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente; **Bonus sociale:** compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per i clienti economicamente svantaggiati (GAS/EE) e per i clienti in gravi condizioni di salute che necessitano di apparecchiature elettromedicali alimentate da energia elettrica ai fini del mantenimento in vita (EE); **BT:** Bassa tensione; **Cliente o Cliente finale:** persona fisica o giuridica che utilizza il gas naturale e/o l'energia elettrica per gli usi previsti nella "Proposta di fornitura"; **Cliente buon pagatore:** Cliente finale che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio; **Cliente domestico:** con riferimento all'energia elettrica, Cliente finale titolare di POD di cui all'art. 2.3.a del TIV; con riferimento al gas naturale, Cliente che utilizza il gas per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali accessori o pertinenti all'abitazione secondo quanto previsto dall'art. 2.3.a del TIV; **Cliente non domestico:** con riferimento all'energia elettrica, Cliente finale titolare di POD di cui all'art. 2.3.b e c del TIV; con riferimento al gas naturale, Cliente finale di cui all'art. 2.3.d del TIV; **Clienti di piccole dimensioni:** Cliente finale di energia elettrica con tutti i POD connessi in Bassa Tensione (BT) e Cliente finale di gas naturale con consumi annuali complessivamente inferiori a 200.000 Smc; **Clienti di grandi dimensioni:** Cliente finale di energia elettrica con almeno un POD connesso in Media Tensione (MT) e Cliente finale di gas naturale con consumi annuali complessivamente superiori a 200.000 Smc; **Consumatore:** persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta; **Cliente disalimentabile:** Cliente finale per il quale, in caso di morosità, può essere richiesta da parte del Fornitore la sospensione della fornitura; **Cliente non disalimentabile:** Cliente finale, individuato ai sensi della regolazione vigente, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; **Contatore o Gruppo di Misura o Misuratore:** l'apparecchio che consente la rilevazione dei consumi del Cliente; Nel mercato del gas naturale il misuratore è classificabile in: - **Misuratore accessibile:** misuratore per cui l'accesso al segnanne è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica; - **Misuratore non accessibile:** misuratore per cui l'accesso al segnanne è consentito solo in presenza del titolare del punto di riconsegna medesimo o di altra persona da questi incaricata; - **Misuratore parzialmente accessibile:** misuratore cui il Distributore può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso del luogo dove il Misuratore è installato; **Contratto di Trasporto:** contratto stipulato dal Fornitore con il gestore della rete di trasporto; **Contratto di Dispiegamento:** contratto stipulato con il gestore della rete di trasmissione nazionale EE; **Data di attivazione della fornitura:** data a partire dalla quale la fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica alle condizioni economiche e contrattuali sottoscritte dal Cliente e effettivamente in carico al Fornitore; **Delibera:** atto pubblico emanato dall'organo regolatore ARERA; **Distributore o Distributore locale:** soggetto esercente il pubblico servizio di distribuzione e misura del gas naturale e/o dell'energia elettrica esercitato in concessione; **Evoluzione automatica:** qualsiasi variazione delle condizioni economiche della fornitura già prevista e determinata nel Contratto sottoscritto dal Cliente finale che comporta un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal Fornitore, lo scadeo o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso a un prezzo variabile o viceversa; **Fascia Oraria F1:** ore comprese tra le 08:00 e le 19:00 nei giorni dal lunedì al venerdì; **Fascia Oraria F2:** ore comprese tra le 07:00 e le 08:00 e tra le 19:00 e le 23:00 nei giorni dal lunedì al venerdì e le ore comprese tra le 07:00 e le 23:00 nei giorni di sabato; **Fascia Oraria F3:** ore comprese tra le 00:00 e le 07:00 e tra le 23:00 e le 24:00 nei giorni dal lunedì al sabato e tutte le ore della giornata nei giorni di domenica e festivi; **Fattura di chiusura:** fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale; **Fornitore o AGN Energia:** soggetto che esercita l'attività di vendita di gas naturale e/o energia elettrica ai clienti finali; **Indicatori sintetici di prezzo:** indicatori economici definiti da ARERA con riferimento ai soli servizi di vendita (spesa per la materia prima energia elettrica o gas naturale). Nel dettaglio: "Costo fisso annuo" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in €/POD/anno o €/PDR/anno. "Costo per consumi" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in €/kWh o €/MWh. "Costo per potenza impegnata" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in €/kW. Il valore unitario e le caratteristiche di tali parametri sono specificati nelle Schede sintetiche; **Mercato Libero:** mercato in cui le condizioni economiche e contrattuali di fornitura del gas naturale e/o energia elettrica sono concordate liberamente tra le parti; **Microimpresa:** entità, società o associazioni che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003; **Modulo ripensamento:** modulo contrattuale per l'esercizio del diritto di ripensamento; **MT:** Media tensione; **Offerta a prezzo fisso:** offerta in relazione alla quale sono mantenuti costanti, o comunque sono noti, i corrispettivi dovuti dal Cliente al Fornitore nei primi 12 (dodici) mesi di fornitura con riferimento al prezzo di acquisto della materia prima energia elettrica o gas naturale; **Offerta a prezzo variabile:** offerta in relazione alla quale una o più componenti di prezzo riferite al costo di acquisto della materia prima energia elettrica o gas naturale subiscono variazioni per l'applicazione di un indice definito dal Fornitore. Sono incluse in queste offerte anche quelle che prevedono uno sconto rispetto al Servizio di Maggior Tutela o di Tutela della vulnerabilità; **Parti:** Cliente e Fornitore; **Piccola impresa:** Cliente finale, diverso dal cliente domestico e dalla microimpresa, avente meno di 50 (cinquanta) dipendenti ed un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 (dieci) milioni di euro; **Proposta di fornitura:** modulo con cui il Cliente chiede al Fornitore di poter aderire al contratto; **Punto/i di prelievo (POD):** punto di fornitura di energia elettrica presso cui è installato il contatore; **Punto di Riconsegna (PDR):** punto di fornitura di gas naturale presso cui è installato il contatore; **PDR smart meter:** PDR dotato di misuratore contraddistinto dai requisiti funzionali minimi definiti dall'ARERA e caratterizzato da tentativi di lettura mensili con dettaglio contatore; **Servizio di maggior tutela:** servizio di vendita di energia elettrica di cui al combinato disposto dell'art. 1, comma 2, del DL 73/07 e dell'art. 1, comma 60 della legge n. 124/17; **Servizio a tutela graduale per le piccole imprese:** servizio di vendita di energia elettrica alle piccole imprese di cui all'articolo 1 comma 60 della legge n. 124/17; **Servizio a tutela graduale per le piccole imprese:** servizio di vendita di energia elettrica alle piccole imprese di cui all'articolo 1 comma 60 della legge n. 124/17; **Servizio di salvaguardia:** servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 4, del DL 73/07; **Servizio di Tutela della vulnerabilità GAS:** servizio di fornitura di gas naturale a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA rivolto ai clienti vulnerabili; **Servizi di Utilità:** (i) per il gas naturale, servizi erogati dal fornitore del servizio di default di distribuzione e dal FUI; (ii) per l'energia elettrica, servizio di maggior tutela, servizio a tutela graduale, servizio di salvaguardia; **SII:** Sistema Informativo Integrato di cui alla L. 129/10; **Supporto durevole:** qualsiasi strumento disponibile e accessibile al cliente finale che permetta al cliente medesimo di memorizzare informazioni che gli sono indirizzate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate; in caso di informazioni rese disponibili su siti internet o app, il venditore porta a conoscenza del cliente finale, tramite notifica, l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime su tali strumenti; **Switching:** sostituzione dell'utente del servizio di distribuzione presso il PDR o successione di un utente del dispiacimento ad un altro sullo stesso POD attivo; **Utente del servizio di distribuzione:** soggetto che, nell'ambito della fornitura gas, è titolare del rapporto di vettoriamento con l'impresa di distribuzione; **Utente del trasporto e dispiacimento:** soggetto che, nell'ambito della fornitura elettrica, sottoscrive il contratto per il servizio di trasporto con l'impresa distributrice e il contratto per il servizio di dispiacimento con Terna; **Utenza:** luogo (immobile, etc.) allacciato alla rete locale gestita dal Distributore dove viene prelevato il gas naturale e/o l'energia elettrica.
3. **Riferimenti normativi**
3.1 Nell'ambito del presente contratto si farà riferimento ai seguenti riferimenti normativi:
Regio Decreto n. 262 del 16 marzo 1942, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 79 del 4 aprile 1942 e s.m.i. (**R.D. 262/42**), che ha approvato il testo del Codice Civile (c.c.); Regio Decreto n. 267 del 16 marzo 1942, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 81 del 6 aprile 1942 (**R.D. 267/42**) che ha approvato la Disciplina del fallimento, del concordato preventivo, dell'amministrazione controllata e della liquidazione coatta amministrativa; Decreto del Presidente della Repubblica n. 633 del 26 ottobre 1972, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 292 del 11 novembre 1972 e s.m.i. (**D.P.R. 633/72**); Decreto del Presidente della Repubblica n. 131 del 26 aprile 1986, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 30 aprile 1986 e s.m.i. (**D.P.R. 131/86**); Legge n. 481 del 14 novembre 1995, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 270 del 18 novembre 1995 e s.m.i. (**L. 481/95**); Decreto legislativo n. 79 del 16 marzo 1999, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 75 del 31 marzo 1999 e s.m.i. (**D. Lgs. 79/99**); Decreto legislativo n. 164 del 23 maggio 2000, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 giugno 2000 e s.m.i. (**D. Lgs. 164/00**); Decreto del presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 e s.m.i. (**D.P.R. 445/00**); Decreto legislativo n. 231 del 9 ottobre 2002, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 249 del 23 ottobre 2002 e s.m.i. (**D. Lgs. 231/02**); Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale n. 235 del 8 ottobre 2005 e s.m.i. (**D. Lgs. 206/2005**), che ha approvato il "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229" e s.m.i.; Delibera ARERA n. 111 del 9 giugno 2006, pubblicata sul sito ARERA in data 13 giugno 2006 e s.m.i. (**Del. 111/06**); Delibera ARERA ARG/elt/107/09 del 30 luglio 2009, pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 211 del 11 settembre 2009 e s.m.i. (**Del. ARG/elt/107/09**) che ha approvato il Testo Integrato Settlement Elettrico (TISE); Legge n. 136 del 15 agosto 2010, pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 196 del 23 agosto 2010 e s.m.i. (**L. 136/10**); Delibera ARERA ARG/gas/99 del 21 giugno 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 29 luglio 2011 e s.m.i. (**Del. ARG/gas/99/11**), che ha approvato il Testo Integrato Morosità Gas (TIMOG); Delibera ARG/elt/104/11 del 28 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2011 e s.m.i. (**Del. ARG/elt/104/11**); Delibera ARERA 404/2014/R/arg del 06 febbraio 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 07 febbraio 2014 e s.m.i. (**Del. 404/2014/R/arg**); Delibera ARERA 258/2015/R/arg del 29 maggio 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 04 giugno 2015 e s.m.i. (**Del. 258/2015/R/arg**), che ha approvato il Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE); Delibera ARERA 584/2015/R/arg del 4 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 4 dicembre 2015 e s.m.i. (**Del. 584/2015/R/arg**); Delibera ARERA DEL. 102/2016/R/arg del 10 marzo 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 11 marzo 2016 e s.m.i. (**Del. 102/2016/R/arg**); Regolamento UE n. 2016/679 del 27 aprile 2016, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 119 del 4 maggio 2016 e s.m.i. (**Reg. 2016/679**), relativo alla protezione delle persone fisiche riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GDPR); **Del. 209/2016/E** con UE n. 2016/679 del 27 aprile 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 6 maggio 2016 e s.m.i. (**Del. 209/2016/E/arg**), che ha approvato il Testo Integrato Conciliazione (TICO); Delibera 413/2016/R/arg del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 22 luglio 2016 e s.m.i. (**Del. 413/2016/R/arg**), che ha approvato il Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV); Delibera 463/2016/R/arg del 4 agosto 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2016 e s.m.i. (**Del. 463/2016/R/arg**), che ha approvato il Testo Integrato Fatturazione (TIF); Delibera ARERA 555/2017/R/arg del 27 luglio 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 31 luglio 2017 e s.m.i. (**Del. 555/2017/R/arg**), che ha approvato la disciplina delle Offerte PLACET (PLACET); Delibera 593/2017/R/arg del 3 agosto 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2017 e s.m.i. (**Del. 593/2017/R/arg**), che ha approvato il Testo Integrato Sistema Indennitario (TISIND); Delibera ARERA 783/2017/R/arg del 23 novembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 24 novembre 2017 e s.m.i. (**Del. 783/2017/R/arg**); Delibera ARERA 511/2018/R/arg del 1° febbraio 2018, pubblicata sul sito ARERA in data 2 febbraio 2018 e s.m.i. (**Del. 511/2018/R/arg**); Decreto legislativo n. 101 del 10 agosto 2018 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 205 del 4 settembre 2018 e s.m.i. (**D. Lgs. 101/2018**); Delibera ARERA 148/2019/R/arg del 16 aprile 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 19 aprile 2019 e s.m.i. (**Del. 148/2019/R/arg**), che ha approvato il Testo Integrato Settlement Gas (TISG); Delibera ARERA 569/2019/R/arg del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (**Del. 569/2019/R/arg**), che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RDQG); Delibera ARERA 426/2020/R/arg del 27 ottobre 2020, pubblicata sul sito ARERA in data 29 ottobre 2020 e s.m.i. (**Del. 426/2020/R/arg**), che ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (**Codice di condotta commerciale**); Delibera ARERA 63/2021/R/arg del 23 febbraio 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 25 febbraio 2021 e s.m.i. (**Del. 63/2021/R/arg**); Delibera ARERA 135/2021/R/arg del 30 marzo 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 2 aprile 2021 e s.m.i. (**Del. 135/2021/R/arg**); Delibera ARERA 603/2021/R/arg del 21 dicembre 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 23 dicembre 2021 e s.m.i. (**Del. 603/2021/R/arg**), che ha approvato le Disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (**Disciplina della prescrizione**); Delibera ARERA 737/2022/R/arg del 29 dicembre 2022, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2022 e s.m.i. (**Del. 737/2022/R/arg**), che ha approvato la Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il triennio 2023-2025 (RTDG); Delibera ARERA 100/2023/R/arg del 14 marzo 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 17 marzo 2023 e s.m.i. (**Del. 100/2023/R/arg**), che ha approvato l'aggiornamento del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale (TIVG); Delibera ARERA 345/2023/R/arg del 25 luglio 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 28 luglio 2023 (**Del. 345/2023/R/arg**), che ha approvato il Testo Integrato del Dispiegamento Elettrico (TIDE); Decreto MASE 224 del 14 luglio 2023, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 235 del 14 luglio 2023 e s.m.i. (**D. MASE 224/2023**); Delibera ARERA 362/2023/R/arg del 3 agosto 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2023 e s.m.i. (**Del. 362/2023/R/arg**), che ha approvato l'aggiornamento del Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV); Delibera ARERA 616/2023/R/arg del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2023 e s.m.i. (**Del. 616/2023/R/arg**), che ha approvato il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2024-2027 (TIT); il Testo integrato del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2024-2027 (TIMIE) e il Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione in vigore dal 1 gennaio 2024 (TIC); Delibera ARERA 617/2023/R/arg del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2023 e s.m.i. (**Del. 617/2023/R/arg**), che ha approvato il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2024-2027 (TIQD) e la regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura in vigore dal 1 gennaio 2024 (TIQC); Delibera ARERA 85/2024/R/arg del 19 marzo 2024, pubblicata sul sito ARERA in data 20 marzo 2024 e s.m.i. (**Del. 85/2024/R/arg**); Delibera ARERA 315/2024/R/arg del 23 luglio 2024, pubblicata sul sito ARERA in data 26 luglio 2024 e s.m.i. (**Del. 315/2024/R/arg**); Delibera ARERA 204/2025/R/arg del 13 maggio 2025, pubblicata sul sito ARERA in data 14 maggio 2025 e s.m.i. (**Del. 204/2025/R/arg**).
Nelle restanti parti del contratto, le fonti normative suddette sono citate in forma sintetica.
4. **4. Conclusione ed efficacia del Contratto**
4.1 Il Contratto si conclude nel momento in cui il Fornitore accetta, mediante apposita comunicazione scritta (Accettazione) la Proposta di fornitura formulata dal Cliente la quale è irrevocabile e vincolante per 45 (quarantacinque) giorni, o altro termine previsto dall'ARERA, decorrenti dalla data della sua sottoscrizione. Qualora il Fornitore non dovesse accettare entro il suddetto termine, la "Proposta di Fornitura" del Cliente si intenderà automaticamente decaduta e il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa, a qualsivoglia titolo o motivo, nei confronti del Fornitore.
4.2 All'atto della conclusione del Contratto si intendono valide tutte le parti costituenti il Contratto stesso.
4.3 La somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica ai sensi del presente Contratto avrà presumibilmente inizio a decorrere dalla data indicata nella Proposta di fornitura.
4.4 Salvo diversa ed espressa richiesta da parte del Cliente consumatore esercitata nella Proposta di Fornitura, la fornitura inizierà in ogni caso decorso il periodo di ripensamento, ai sensi del vigente Codice del Consumo e del Codice di Condotta Commerciale.
4.5 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, il Cliente verrà informato, mediante comunicazione scritta a mezzo posta ordinaria e/o e-mail, circa l'eventuale diversa data di avvio o di mancato avvio e delle cause che l'hanno determinata. Tali circostanze non potranno, in ogni caso, costituire motivo di richieste da parte del Cliente per risarcimento danni e/o indennizzi e/o pretese di qualsivoglia natura.
4.6 In caso di volta nella fornitura di un nuovo Cliente su un POD/PDR attivo (senza soluzione di continuità) il subentrante dovrà richiedere al Fornitore la volta e comunicare l'eventuale autolettura rilevata. Per la sola fornitura di energia elettrica, nel caso in cui il volturato non fosse Cliente di AGN ENERGIA sarà comunque possibile per il volturante presentare al Fornitore stesso una richiesta di volta con contestuale cambio di fornitore. Il volturante dovrà stipulare un nuovo contratto previa presentazione dei documenti richiesti dal Fornitore. In tal caso l'avvio dell'esecuzione della fornitura in capo al volturante coinciderà con la data di volta secondo la regolazione vigente (Del. 102/2016/R/arg e s.m.i. e Del. 135/2021/R/arg), che non necessariamente corrisponde alla data di eventuale rilevazione dell'autolettura o richiesta volta. Il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di volta, comunicandolo al Cliente, e di procedere alla risoluzione del contratto di fornitura in essere alla data di presentazione della richiesta di volta per il punto di fornitura interessato.
4.7 Il Cliente non è tenuto al pagamento delle eventuali morosità pregresse relative all'ai 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 a al/ ai POD/PDR oggetto del presente Contratto, AGN ENERGIA, a tutela del proprio credito, potrà effettuare ulteriori verifiche al fine di rilevare eventuali relazioni tra clienti richiedente e precedenti intestatari; a seguito di queste verifiche, AGN ENERGIA, potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di fornitura, dandone apposita comunicazione ma non sarà in alcun caso richiesto il pagamento della morosità pregressa riferita a precedenti intestatari se non per: a) Volontà richiesta da erede nel caso di decesso del precedente intestatario; b) Volontà richiesta nei casi di separazione dal precedente intestatario; c) Volontà richiesta nei casi di trasformazione/fusione/incorporazione societaria.
4.8 Qualora il Contratto sia stato concluso da un Cliente consumatore in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, ad esempio per telefono o via web, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data della conclusione del Contratto secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli art. 52 e 53, e caso di seguito specificato: a) inviando al Fornitore il modulo di ripensamento allegato al Contratto; b) tramite qualsiasi altra comunicazione scritta con cui venga esplicitata la volontà di esercitare il diritto di ripensamento. Tale termine è esteso a 30 (trenta) giorni nel caso di Contratto concluso nel contesto di: i) visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Consumatore; ii) escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o concludere contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.
4.9 Qualora il Cliente consumatore non richieda l'esecuzione del Contratto in via anticipata ovvero prima che sia decorso il termine per l'esercizio del ripensamento, le attività necessarie all'esecuzione saranno avviate solo trascorso tale termine.
4.10 Il Cliente consumatore 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 consumatore 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 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. In questo caso, ai sensi degli art. 50.3 e 51.8 del Codice del Consumo, il Consumatore riconosce che una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, ovvero una volta avviata la fornitura o, in caso di nuovo contratto con il medesimo fornitore, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto, non avrà più diritto di esercitare il ripensamento. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, qualora non fossero già state avviate dal Fornitore le attività di avvio dell'esecuzione del Contratto per il quale il Cliente consumatore ha esercitato il ripensamento, la fornitura sarà garantita dal precedente Fornitore qualora il precedente contratto di fornitura non risulti essere stato sciolto. In alternativa la fornitura potrà essere garantita per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio Fornitore o la chiusura del PDR/POD sulla base della volontà manifestata dal Cliente consumatore o dal soggetto che eroga il servizio di fornitura di maggior tutela/ultima istanza. La fornitura potrebbe altresì essere avviata dal Fornitore per il tempo necessario per permettere un nuovo cambio Fornitore o la chiusura del PDR/POD sulla base della volontà manifestata dal Cliente. Il Cliente consumatore che esercita il ripensamento al fine di cessare la fornitura dovrà richiedere la disattivazione del PDR/POD all'attuale Fornitore che provvederà a richiedere l'esecuzione della prestazione al Distributore locale anche tramite l'eventuale utente del servizio di distribuzione, nel rispetto delle tempistiche previste dalla regolazione vigente.

- 4.11 L'avvio della fornitura è comunque condizionata al fatto che:
- a) il Cliente abbia presentato tutti gli atti e i documenti necessari per la stipula del contratto previsti dalla normativa vigente;
 - b) il Cliente sia dotato di un impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente;
 - c) sussistano le condizioni per l'attivazione dei servizi di distribuzione;
 - d) l'impianto sia allacciato alla rete di distribuzione o sussistano le condizioni per il suo allacciamento.
- Il Cliente non potrà pretendere alcunché dal Fornitore in caso di differimento dell'attivazione della fornitura per qualsivoglia titolo o motivo.
- 4.12 L'esecuzione del presente contratto è condizionata al fatto che al momento della richiesta di switching formulata dal Fornitore:
- a) il Cliente richiedente sia stato in precedenza titolare del medesimo POD/PDR o di un altro POD/PDR interrotto a seguito dell'intervento di interruzione della fornitura per morosità e per il quale risultino eventuali importi insoluti riguardanti l'intervento stesso;
 - b) il POD/PDR rientra tra quelli per i quali ha la possibilità di revocare la richiesta di switching o accesso in quanto servito, all'atto della richiesta stessa o in precedenza, nell'ambito del Servizio di Salvaguardia o di Default Distribuzione;
 - c) il Cliente sia stato in precedenza oggetto di iniziative giudiziarie per l'accesso forzoso a seguito di risoluzione contrattuale per impossibilità di interruzione dell'alimentazione sul medesimo POD o altro PDR, con fatturazione diretta da parte del Distributore locale dei relativi oneri che risultano in tutto o in parte ancora non pagati.
- Nel caso in cui il Fornitore riceva le segnalazioni di informazioni di cui sopra non verrà data esecuzione al presente Contratto e verranno meno gli effetti del recesso dal contratto di fornitura stipulato con il fornitore precedente.
- 4.13 Nel caso di Cliente già servito da altra società di vendita, al fine di procedere con l'esecuzione del contratto di fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica, il Fornitore si riserva di richiedere lo switching con possibilità di avvalersi dell'esercizio di revoca. In questo caso il Fornitore sarà informato in merito a:
- a) accessibilità o meno del PDR;
 - b) se il POD/PDR risulta chiuso a seguito dell'intervento di sospensione della fornitura per morosità;
 - c) mercato di provenienza del POD/PDR, distinguendo tra Mercato libero e servizi di ultima istanza;
 - d) se per il medesimo POD/PDR sia in corso una richiesta di indennizzo (CMOR);
 - e) date delle eventuali richieste di sospensione del POD/PDR per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di accesso alla rete per switching formulata dal Fornitore;
 - f) date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching;
 - g) l'eventuale indicazione, per il POD proveniente dal Servizio di Salvaguardia, che lo stesso è stato attivato a seguito di risoluzione del contratto di dispacciamento e trasporto dell'utente.
- 4.14 A seguito del ricevimento delle predette informazioni relative al POD/PDR, il Fornitore si riserva di non dar seguito allo switching dandone apposita comunicazione al Cliente; in questo caso non verrà data esecuzione al presente Contratto e verranno meno gli effetti del recesso dal contratto di fornitura stipulato con il fornitore precedente.
- 4.15 Nel caso in cui venga attivata solo una delle forniture, singolarmente richieste dal Cliente (GAS o EE), il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente e il Contratto avrà esecuzione limitatamente alla fornitura attivata, in conformità alle previsioni relative alla medesima, fatta salva la facoltà del Cliente di recedere con le modalità e i termini di cui al presente Contratto.
- 4.16 Il Cliente, all'atto della Proposta di Fornitura, è tenuto a comunicare al Fornitore tutti i dati necessari per permettere a quest'ultima di trasmettere la comunicazione di recesso al precedente fornitore di gas/energia elettrica e a tal fine conferisce con il presente Contratto apposito mandato con rappresentanza, come previsto dal successivo art. 5. Nessuna responsabilità potrà essere addebitata al Fornitore per il differimento dell'avvio della fornitura, anche per un singolo PDR/POD del Cliente, dovuto alla mancanza, ovvero incompletezza e/o errori dei dati comunicati dal Cliente.
- 4.17 L'efficacia degli obblighi di somministrazione in capo al Fornitore è sospensivamente condizionata al verificarsi di tutte le seguenti condizioni, salvo il caso in cui il Fornitore vi rinunci, essendo le seguenti condizioni previste nel suo esclusivo interesse:
- a) il Cliente non sia stato in precedenza inadempiente nei confronti del Fornitore, anche qualora abbia provveduto a regolarizzare la propria posizione;
 - b) il Cliente non risulti iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
 - c) il Cliente non risulti assoggettato a procedure concorsuali;
 - d) efficacia dei contratti di distribuzione e trasporto (GAS) e dei contratti di dispacciamento, trasmissione e distribuzione (EE), che il Fornitore provvederà a stipulare o a far stipulare. Qualora dette condizioni non si verifichino entro 5 (cinque) giorni dalla accettazione della Proposta di Fornitura da parte del Fornitore e/o dalla stipula del contratto, il Contratto dovrà intendersi automaticamente risolto.
- 5. Durata, rinnovo, disdetta, recesso e cessione del Contratto**
- 5.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 5.2 Sia il Cliente che il Fornitore hanno facoltà di recedere dal Contratto dandone comunicazione all'altra parte secondo le modalità di cui alla Del. 783/2017/R/com e s.m.i.
- 5.3 Nel periodo di vigenza del contratto il Cliente di piccole dimensioni ha facoltà di esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso unilaterale dal Contratto per cambio fornitore senza oneri. In tal caso è tenuto, in occasione della stipula del nuovo contratto, a rilasciare al nuovo fornitore (fornitore entrante) apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere.
- 5.4 Il fornitore entrante dovrà esercitare il recesso, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitore, con le modalità previste dalla regolazione vigente. In tal caso la nuova fornitura avrà decorrenza dal primo giorno del mese successivo a quello di formalizzazione del recesso.
- 5.5 Il Cliente di grandi dimensioni ha la facoltà di cambiare fornitore con un preavviso di recesso pari a 12 (dodici) mesi, decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla ricezione, da parte del Fornitore, della comunicazione di recesso che dovrà essere formalizzata nei confronti del Fornitore mediante raccomandata a/r o PEC da parte del Cliente. In alternativa, il Cliente di grandi dimensioni può esercitare il recesso con le modalità previste per i clienti di piccole dimensioni descritte all'art. 5.3.
- 5.6 In virtù di quanto previsto più sopra, nel caso in cui il Cliente sia servito da un altro fornitore, con la sottoscrizione della Proposta di fornitura, il Cliente stesso conferisce specifico mandato con rappresentanza al Fornitore affinché lo stesso proceda in suo nome ad esercitare il recesso con il precedente fornitore per la fornitura di energia elettrica o gas naturale, a seconda dei casi.
- 5.7 Nel caso in cui il Cliente di piccole dimensioni non intenda cambiare Fornitore, ma intenda cessare la fornitura e i contratti a essa collegati, può esercitare il recesso in qualsiasi momento mediante lettera raccomandata A/R o PEC con un termine di preavviso pari a 1 (uno) mese. Il Cliente di grandi dimensioni è, in tal caso, soggetto ad un preavviso di recesso pari a 12 (dodici) mesi. In tal caso il termine di preavviso decorre dalla ricezione della comunicazione di recesso. Il Cliente resta responsabile dei consumi e di quanto altro dovuto qualora non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del Contatore. Eventuali prelievi intercorrenti tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di chiusura del POD/PDR da parte del Distributore locale saranno comunque posti a carico del Cliente.
- 5.8 Con riferimento alla fornitura di gas naturale, qualora il Cliente finale che ha presentato recesso per cessazione della fornitura non permetta l'accesso al Contatore, il Distributore locale è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva, alternativamente: (i) di richiedere l'intervento di interruzione dell'alimentazione del PDR, o (ii) risolvere il Contratto e richiedere l'attivazione dei servizi di ultima istanza. In ogni caso, eventuali prelievi intercorrenti tra la data di richiesta di cessazione della fornitura da parte del Cliente e l'eventuale intervento di chiusura del PDR e/o interruzione da parte del Distributore e/o risoluzione contrattuale saranno comunque posti a carico del Cliente.
- 5.9 A seguito di comunicazione di recesso per cambio fornitore AGN ENERGIA Spa si riserva, qualora applicabile, di comunicare la risoluzione del Contratto di fornitura; in tal caso, qualora non vada a buon fine o non sia pervenuta una contestuale richiesta di switching, il Fornitore non sarà più responsabile dei prelievi a partire dalla data di efficacia del recesso. Fino a tale data il Cliente è obbligato al pagamento nei confronti del Fornitore degli importi relativi ai consumi effettuati in tale periodo.
- 5.10 Il Fornitore ha la facoltà di esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso con comunicazione in forma scritta mediante raccomandata A/R o PEC (qualora messa a disposizione dal Cliente) con un preavviso di 6 (sei) mesi. Il predetto termine di preavviso decorrerà dal primo giorno del primo mese successivo alla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente. In particolare, in caso di fornitura sia di energia elettrica che di gas, qualora il Cliente receda limitatamente ad una sola fornitura, il Fornitore si riserva di recedere anche dall'altra nel rispetto delle previsioni di cui alla presente clausola.
- 5.11 In caso di mancato rispetto del termine di preavviso per il recesso da parte del Cliente di grandi dimensioni, il Fornitore potrà addebitare al Cliente, per le forniture di energia elettrica, un importo pari a 0,30 €/kWh moltiplicato per il consumo medio mensile, e per il periodo di mancato rispetto del termine di preavviso e per le forniture di gas naturale, un importo pari a 1,50 €/Smc moltiplicato per il consumo medio mensile e per il periodo di mancato rispetto del termine di preavviso. Il consumo medio mensile sarà calcolato sulla base dei consumi dei mesi di effettiva fornitura.
- 5.12 Il Cliente autorizza preventivamente il Fornitore a cedere il presente Contratto, previa comunicazione al Cliente, ad altra impresa di vendita di gas naturale/energia elettrica. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.
- 5.13 Nel caso di cessione dell'azienda e/o del ramo di azienda da parte del Cliente e/o da parte del Fornitore, rimane ferma l'applicazione degli art. 2560 c.c. e, per il solo caso di cessione da parte del Fornitore, 2558 c.c. Resta inteso che il Cliente cessionario del contratto (o il successore del Cliente) sarà in ogni caso obbligato in solido con il cedente nei confronti del Fornitore in relazione a tutti i crediti sorti o comunque maturati fino al momento della cessione del contratto.
- 5.14 È fatto divieto al Cliente di cedere, in tutto o in parte, il presente Contratto. Nei casi di successione nel Contratto (ivi inclusi i casi di trasferimento, conferimento, usufrutto, affitto di azienda o di ramo di azienda ovvero di fusione, scissione o altra operazione straordinaria), salvo esplicita dichiarazione scritta di liberazione da parte del Fornitore, il Cliente resterà obbligato in via solidale con il cessionario per l'adempimento del Contratto.
- 5.15 Qualora sussistano in capo al Cliente precedenti rapporti di somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica con altri fornitori ed esistano vincoli commerciali non compatibili con la data di attivazione della fornitura, il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualunque responsabilità in proposito ed a rimborsare alla medesima tutti gli eventuali costi che dovesse sopportare a seguito di tale circostanza.
- 6. Consegna della documentazione contrattuale**
- 6.1 Al momento della conclusione del contratto o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione del documento, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale del Documento contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro supporto durevole.
- 6.2 Nel caso di Contratto negoziato fuori dei locali commerciali, il Fornitore fornisce al Cliente consumatore una copia del Documento contrattuale firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente è d'accordo, su un altro supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'art. 51.6 del Codice del consumo, nel caso di qualsiasi contratto a distanza il Fornitore fornisce al Cliente consumatore la conferma del contratto concluso su supporto durevole a meno che non abbia già provveduto in tal senso prima della conclusione del contratto, secondo quanto previsto dal Codice di condotta commerciale.
- 6.3 Dopo la conclusione del Contratto, il Cliente avrà diritto di richiedere in qualsiasi momento copia integrale del Documento contrattuale. Il Fornitore provvederà alla trasmissione informando preventivamente il Cliente sulle modalità di trasmissione e sugli eventuali costi di spedizione posti a suo carico.
- 7. Risoluzione del Contratto**
- 7.1 Fatte salve le altre casistiche previste nel Contratto, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il Contratto e contestualmente richiedere la sospensione della fornitura, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, qualora si verifichi uno dei seguenti eventi:
- a) il Cliente sia risultato inadempiente rispetto a precedenti contratti di fornitura;
 - b) iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive e/o concorsuali;
 - c) 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;
 - d) mancato pagamento anche di una sola bolletta, una volta che siano decorsi i termini per adempiere indicati nella comunicazione di costituzione in mora e che sia stata svolta l'intera procedura prevista dalla regolazione AREG in materia di morosità (TIMOE e TIME);
 - e) mancato rilascio e/o ricostituzione e/o rinnovo delle garanzie di cui all'articolo 2;
 - f) dichiarazione di fallimento o sottoposizione del Cliente ad altra procedura concorsuale anche straniera, ovvero sopravvenuto decesso;
 - g) 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 relativa diffida da parte del Fornitore;
 - h) impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni sugli stessi (lettura, apertura, operazioni di manutenzione ecc.);
 - i) perdita da parte del Cliente della disponibilità ovvero mancata comunicazione di locazione, vendita o trasferimento del possesso ad altro titolo dei locali presso cui avviene la somministrazione;
 - l) prelievi fraudolenti di gas e/o energia elettrica, manomissione degli impianti o alterazione della misura del gas e/o energia elettrica;
 - m) impianti del Cliente non conformi alle norme di legge di volta in volta vigenti;
 - n) mancata comunicazione di operazioni societarie (trasferimento di ramo d'azienda, fusione, scissione ecc.);
 - o) falsità di una delle dichiarazioni di cui all'articolo 7;
 - p) violazione dell'obbligo di riservatezza di cui all'articolo 27.
- 7.2 In caso di risoluzione per i motivi sopra indicati, il Cliente non avrà diritto al riconoscimento di alcun indennizzo o risarcimento da parte del Fornitore. In ogni caso, la Parte che intende avvalersi della clausola risolutiva espressa è tenuta a darne comunicazione scritta all'altra, mediante raccomandata con avviso di ricevimento ovvero tramite PEC. Il Fornitore avrà diritto, sia che eserciti la risoluzione del Contratto o meno, di richiedere il pagamento degli importi eventualmente dovuti dal Cliente, degli interessi moratori e degli eventuali danni.
- 7.3 Il Contratto dovrà considerarsi automaticamente risolto, senza alcuna responsabilità in capo al Fornitore, al verificarsi di una delle seguenti condizioni, salvo il caso in cui il Fornitore vi rinunci entro 90 (novanta) giorni dal momento in cui venga a conoscenza del verificarsi delle stesse, essendo le seguenti condizioni previste nel suo esclusivo interesse:
- a) revoca dell'autorizzazione alla vendita in capo al Fornitore;
 - b) inefficacia dei contratti di trasporto, distribuzione e dispacciamento;
 - c) apertura di una procedura di concordato preventivo, ivi inclusa la procedura di concordato in bianco ai sensi dell'art. 161, comma sesto, della legge fallimentare (R.D. 16 marzo 1942, n. 267), ovvero il deposito di un accordo di ristrutturazione dei debiti ex art. 182-bis della legge fallimentare.
- 8. Condizioni di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica**
- 8.1 Gli aspetti qualitativi della somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica dipendono esclusivamente dal Distributore e sono regolati secondo la normativa di settore.
- 8.2 La fornitura di gas e/o energia elettrica sarà effettuata in corrispondenza del PDR/POD alla pressione/tensione resa disponibile dal Distributore sulla rete di distribuzione, compatibile con le condizioni di esercizio dell'impianto di distribuzione. Il Fornitore non potrà essere in nessun caso ritenuto responsabile qualora intervenga diminuzione o limitazione della pressione/tensione di somministrazione del gas e/o dell'energia elettrica riconducibile all'esercizio dell'impianto di distribuzione.
- 8.3 Il Fornitore non è in alcun modo responsabile per i danni eventualmente derivati al Cliente dalla qualità del servizio di somministrazione, a titolo meramente esemplificativo per aspetti legati a: pressione/tensione, comprese le sue variazioni, stato di manutenzione della rete distributiva o di trasporto/trasmisione, modificazioni dell'allacciamento alla rete stessa, ecc.
- 8.4 Le Parti concordano di assumere come valide le determinazioni dei parametri di controllo della qualità effettuate dalle imprese di distribuzione/trasporto.
- 8.5 La fornitura viene concessa per gli usi specificati nella Proposta di fornitura e nei limiti messi a disposizione dal Distributore locale. Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima a disposizione se non previo accordo con il Fornitore; in tal caso, le Parti confermeranno la necessaria modifica contrattuale per adeguare il valore della potenzialità e della pressione/tensione al nuovo fabbisogno tenuto conto, in ogni caso, della capacità di portata degli impianti del Distributore. Qualora il Cliente, in violazione delle predette disposizioni, effettui un prelievo in eccedenza, il Fornitore potrà risolvere di diritto il Contratto.
- 8.6 Il gas/energia elettrica sarà usato/a direttamente dal Cliente che si impegna a non utilizzarlo per usi diversi da quelli dichiarati nel Contratto e a non cederlo a terzi a nessun titolo. Ogni modifica negli utilizzi del gas/energia elettrica oggetto della presente fornitura deve essere preventivamente comunicata al Fornitore. Il Cliente potrà attuare la variazione comunicata solo a seguito di autorizzazione del Fornitore anche previa modifica/integrazione del contratto di fornitura e, ove necessario, a seguito di autorizzazione da parte del Distributore locale.
- 8.7 L'eventuale modifica delle condizioni tecniche di fornitura è subordinata alla verifica di idoneità della rete da parte del Distributore locale, e all'esecuzione dei necessari interventi tecnici a seguito del versamento dei relativi contributi.
- 8.8 Il Contatore gas potrà essere integrato da apparecchiature idonee alla correzione dei volumi registrati rispetto ai 15° C ed alla pressione assoluta di 1,01325 bar; in mancanza di dette apparecchiature il volume di gas naturale misurato verrà riportato alle condizioni standard applicando, in fase di fatturazione, un fattore di correzione determinato dal Distributore locale sulla base di quanto disposto dalla RTDG.
- 8.9 Eventuali sospensioni, parziali o totali, della somministrazione per motivi di carattere tecnico e/o sicurezza del sistema, ivi inclusi gli interventi del Distributore per ispezione, potenziamento o manutenzione della rete, saranno, ove possibile, comunicate al Cliente con un preavviso di almeno 48 (quarantotto) ore per gli interventi programmati (ovvero con un preavviso coerente con quanto disposto dal Codice di Rete) e con il massimo preavviso possibile per gli interventi a carattere straordinario. Le interruzioni e le sospensioni parziali o totali nella somministrazione o nei prelievi di gas/energia elettrica, dovute alle ragioni di cui al presente paragrafo, non comporteranno obbligo alcuno, né daranno luogo a indennizzo o risarcimento di danni di qualsiasi genere o natura, né potranno costituire motivo di anticipata risoluzione del Contratto. Dette interruzioni, così come le interruzioni o le limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, a cause di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento a carico del Fornitore stesso né potranno essere invocate quale motivo per la risoluzione del Contratto.
- 8.10 Le Parti si danno atto che la misura del contenuto energetico del gas naturale messo a disposizione del Cliente sarà effettuata con riferimento al Potere Calorifico Superiore (PCS), determinato dalla Società di Trasporto nei punti di consegna dell'impianto di distribuzione ed in conformità a quanto previsto dal Codice di Rete, che le Parti danno atto di conoscere e accettare. I parametri di qualità dell'energia fornita, per quanto attiene alla tensione e alla frequenza, sono quelli garantiti dal Distributore, nel rispetto delle regole fissate dall'ARERA.

- 8.11 AGN ENERGIA Spa, in qualità di società di vendita, non risponde di eventuali danni arrecati dall'energia subiti dal Cliente conseguenti a problemi di natura tecnica relativi agli impianti di proprietà del Distributore e dallo stesso gestiti, quali, a mero titolo esemplificativo, interruzioni o sospensioni della fornitura conseguenti a interruzioni o sospensioni del servizio di trasporto e distribuzione, variazione della tensione o della frequenza, variazione della forma d'onda, microinterdizioni, sovraccarichi o buchi di tensione. Inoltre il Fornitore non è responsabile dell'adeguatezza degli impianti del Cliente rispetto alle vigenti leggi antinfortunistiche e a specifiche norme tecniche e non risponde di eventuali anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente, non riconducibili a propri comportamenti o, comunque, ascrivibili al Distributore o al Cliente stesso.
- 8.12 Qualora il Cliente, per ciascun POD per cui è contemplato dalla normativa vigente, non abbia inviato al Distributore competente la dichiarazione di adeguatezza del relativo impianto o il Distributore, a seguito di controlli, abbia rilevato la mancata rispondenza dell'impianto ai requisiti tecnici richiesti dalla regolazione vigente, è prevista la corresponsione di un Corrispettivo Tariffario Specifico (CTS). AGN ENERGIA Spa fatturerà in voce separata, per ciascun Punto di Prelievo, l'ammontare del CTS nella misura in cui verrà eventualmente addebitato dal Distributore.
- 8.13 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso dell'energia elettrica o del gas naturale in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di sicurezza. In particolare, gli eventuali prelievi eccedenti la potenza massima sono regolati dalle condizioni stabilite dal Distributore. Il Cliente sarà pertanto tenuto, per il tramite del Fornitore, al pagamento di eventuali corrispettivi per adeguare il valore della potenza al nuovo fabbisogno.
- 8.14 Tutti i contatori sono muniti di apposito sigillo di garanzia apposto dal Distributore ed essi rimangono di proprietà dello stesso Distributore. Il Cliente ha l'onere di accertare che il contatore sia sigillato e mantenuto tale ed ha l'obbligo di comunicare immediatamente ogni necessità manutentiva anche per il tramite del proprio Fornitore. La manomissione dei sigilli e qualunque altra infrazione destinata a turbare il regolare funzionamento dei contatori, nonché qualsiasi artificio di prelievo fraudolento danno luogo a conguaglio dei consumi non misurati, determinati con una opportuna stima, all'addebito di tutte le spese, e possono dar luogo ad azione giudiziaria contro il Cliente e alla sospensione della somministrazione.
- 8.15 Gli incaricati del Distributore avranno diritto di accedere ai contatori in qualsiasi momento per la verifica dello stato degli stessi.
- 8.16 Il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati al Fornitore o ai terzi in conseguenza di un prelievo in eccedenza o di un uso improprio dell'energia elettrica e del gas naturale ovvero della violazione delle norme di prudenza e sicurezza, compresi i danni relativi alla qualità del servizio erogato dal Fornitore al Cliente medesimo o ai terzi.
- 9. Mandati per i servizi di Dispacciamento, Trasmissione, Distribuzione e Connessione EE**
- 9.1 Il servizio di trasporto è disciplinato dalla normativa vigente pro tempore emanata dall'ARERA ed è regolato da apposito contratto di trasporto stipulato dal Fornitore con il Distributore. Sono a carico del Cliente tutti gli oneri inerenti a tale servizio.
- 9.2 Con la sottoscrizione della Proposta di fornitura il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza, ai sensi dell'art. 1705 del Codice Civile, al Fornitore, che potrà a sua volta conferirlo a terzi abilitati, ai sensi dell'art. 1717 del Codice Civile, per la stipula e gestione dei contratti relativi al servizio di connessione, di dispacciamento in prelievo, trasmissione e distribuzione, consapevole degli oneri derivanti. Il mandato deve intendersi a titolo gratuito.
- 9.3 AGN ENERGIA Spa, o il soggetto terzo abilitato effettuerà la programmazione oraria dell'energia prelevata da ciascun punto di prelievo, basata sul consumo storico e sulle informazioni rilasciate dal Cliente in fase di stipula contrattuale. Il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore ogni informazione rilevante per rilevare eventuali variazioni nelle modalità di prelievo rispetto allo storico.
- 9.4 Il Fornitore si riserva di provvedere alla stipula dei contratti previsti dai presente articolo anche per il tramite di soggetti terzi.
- 9.5 I mandati resteranno in essere per tutta la durata del contratto e secondo quanto previsto dalla normativa vigente; detti mandati sono a titolo gratuito.
- 9.6 Nel caso in cui il Fornitore operasse in qualità di Controparte commerciale del Cliente demandando la stipula e gestione dei contratti di trasporto e dispacciamento di cui sopra ad altra società (Utente del trasporto e dispacciamento) ed il rapporto contrattuale tra quest'ultima ed il Fornitore dovesse risolversi:
- a) il presente contratto dovrà considerarsi risolto e continuerà ad essere eseguito in coerenza coi termini previsti dalla normativa vigente, che saranno successivamente comunicati;
- b) la fornitura verrà comunque garantita da parte dell'esercente il servizio di maggior tutela o salvaguardia a seconda della casistica applicabile.
- 9.7 AGN ENERGIA Spa si impegna a effettuare ogni adempimento per rendere operativo il servizio, addebitando al Cliente i relativi oneri senza spese aggiuntive. Il Cliente si impegna a fornire al Fornitore la documentazione occorrente nei tempi e nei modi necessari.
- 9.8 Il Cliente con la stipula del Contratto conferisce altresì al Fornitore, che potrà a sua volta conferirlo a terzi abilitati, mandato con rappresentanza, in relazione ai Punti di Prelievo:
- a) per la partecipazione alle procedure di assegnazione di energia elettrica di importazione dall'estero e alle procedure per l'assegnazione di capacità di trasporto sia annuali che infra anno;
- b) per la partecipazione all'assegnazione da parte degli organismi competenti delle bande di capacità produttiva.
- 9.9 Il Cliente, pertanto, rinuncia per l'intera durata del Contratto a concorrere in proprio a tutte le assegnazioni di cui al paragrafo precedente, lettere a) e b), fermo restando che, in caso di mancato rispetto di quanto previsto al presente paragrafo, il Fornitore potrà risolvere il Contratto, fatto salvo il risarcimento del danno.
- 10. Oneri di connessione/allacciamento**
- 10.1 Il Cliente, in mancanza della connessione/allacciamento alla rete, è tenuto a versare al Fornitore un contributo per la realizzazione dei necessari interventi tecnici quantificati dal Distributore locale. La realizzazione degli interventi necessari avverrà successivamente all'accettazione dell'eventuale preventivo e/o al contestuale pagamento del contributo previsto ed all'ottenimento dei permessi a carico del Cliente e/o a carico di altri enti.
- 10.2 L'attivazione della fornitura è comunque subordinata alla presentazione da parte del Cliente di tutta l'eventuale documentazione richiesta dal Fornitore, per conto del Distributore locale, relativa alla conformità dell'impianto interno del Cliente.
- 10.3 Sono da considerarsi a carico del Cliente gli oneri relativi all'attivazione della fornitura comprensivi degli importi addebitati al Fornitore da parte del Distributore locale. La fornitura avverrà in corrispondenza del PDR/POD tra l'impianto di proprietà del Distributore o da esso gestito, e l'impianto di proprietà o gestito dal Cliente a valori di pressione/livelli di tensione resi disponibili dal Distributore e previsti dalla regolazione vigente.
- 11. Determinazione dei consumi**
- 11.1 Il Fornitore fornirà il gas naturale/energia elettrica al PDR/POD. Il Fornitore, per quanto concerne le regole, le procedure, nonché le modalità di misurazione dei quantitativi e di determinazione della qualità del gas/energia elettrica, farà riferimento a quanto disciplinato dalla normativa vigente.
- 11.2 La responsabilità dell'attività di rilevazione dei consumi è di competenza del Distributore. Il Cliente, qualora necessario, si impegna pertanto a garantire l'accesso al contatore agli incaricati del Distributore, onde consentire la verifica e la rilevazione dei dati di consumo.
- 11.3 La rilevazione dei dati di consumo avverrà mediante telelettura nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto o tramite personale incaricato dal Distributore, secondo la frequenza minima prevista dalla normativa vigente di seguito indicata, fatte salve diverse previsioni di legge eventualmente intervenute durante il rapporto contrattuale.
- 11.4 Con riferimento alla fornitura gas, il Distributore è tenuto ad effettuare tentativi di lettura, nel caso di PDR non smart meter, secondo la seguente frequenza:
- a) 1 tentativo l'anno per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno;
- b) 2 tentativi l'anno per PDR con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno;
- c) 3 tentativi l'anno per PDR con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
- d) 1 (un) tentativo mensile per PDR con consumi superiori a 5.000 Smc/anno.
- Con riferimento a PDR dotati di smart meter:
- a) con Contatore di classe G4 o G6, la rilevazione dei consumi avverrà con frequenza mensile senza dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato: (i) fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento; (ii) in subordine, fino a uno dei primi 3 (tre) giorni successivi all'ultimo giorno del mese di riferimento;
- b) diversi da quelli precedenti, la rilevazione dei consumi avverrà con frequenza mensile con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento.
- 11.5 Con riferimento alla fornitura di energia elettrica la frequenza dei tentativi di lettura è:
- a) almeno mensile per POD dotati di contatori elettronici o per POD con potenza disponibile superiore a 16,5 kW;
- b) almeno quadrimestrale per i POD monorari con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;
- c) giornaliera per POD dotati di misuratori 2G.
- 11.6 Ai sensi del TIF, il Fornitore mette a disposizione del Cliente titolare di POD trattato monorario e/o PDR non smart meter la possibilità di comunicare l'autolettura nella finestra temporale e con le modalità indicate in bolletta.
- 11.7 Il Cliente del settore elettrico titolare di POD trattato per fasce e/o PDR smart meter:
- a) nel caso di POD trattato per fasce ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del Contatore rilevata in completa autonomia qualora siano emesse una o più bollette contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi;
- b) nel caso di POD trattato di smart meter ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del Contatore rilevata in completa autonomia qualora siano emesse consecutivamente bollette contabilizzanti dati di misura stimati per periodi corrispondenti a due volte quelli indicati alla Tabella 3 del TIF.
- 11.8 Il Cliente ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura al numero verde 800.80.81.80 (riportato in bolletta). Le modalità di comunicazione dell'autolettura sono in ogni caso indicate sul sito internet www.agnenergia.com e in bolletta.
- 11.9 L'autolettura del Contatore è efficace ai fini della fatturazione salvo il caso di non verisimiglianza statistica rispetto ai consumi storici del Cliente e previa validazione da parte del Distributore locale. L'autolettura validata, se comunicata nel periodo indicato in bolletta, è efficace ai fini della fatturazione a conguaglio, salvo eventuale successiva rettifica a seguito di raccolta di misura effettiva da parte del Distributore locale.
- 11.10 Il Fornitore comunica al Cliente la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura trasmesso al momento dell'acquisizione del dato o, al più tardi, entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi nel caso in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.
- 11.11 In caso di mancata lettura di un contatore gas non accessibile o con accessibilità parziale nel rispetto delle frequenze previste, AGN ENERGIA Spa fornirà, nella prima bolletta emessa, informazioni al Cliente sulle cause che hanno impedito la lettura secondo quanto trasmesso dal Distributore locale. In caso di mancata lettura di un contatore gas accessibile non smart meter entro i termini suddetti, il Fornitore riconoscerà al Cliente di piccole dimensioni un indennizzo automatico pari a 35 (trentacinque) euro, o il diverso importo previsto, secondo la normativa in materia di qualità commerciale ed in ogni caso a seguito della verifica del medesimo indennizzo, versato dal Distributore locale.
- 11.12 Per il solo gas naturale, qualora il tentativo di lettura di un Misuratore non accessibile o parzialmente accessibile da parte del Distributore non vada a buon fine, lo stesso informerà il Cliente di tale esito negativo e della possibilità dell'autolettura, rilasciando opportuna nota informativa.
- 11.13 Nel caso in cui siano disponibili sia l'autolettura del cliente finale sia la lettura rilevata dal Distributore locale il Fornitore provvederà ad utilizzare quest'ultima ai fini di fatturazione.
- 12. Verifica correttezza misurazione dei consumi**
- 12.1 Cliente e Fornitore hanno il diritto di richiedere al Distributore locale, in contraddittorio tra loro, la verifica del misuratore per accertarne il corretto funzionamento. Qualora il Cliente decida di optare per tale possibilità dovrà comunque presentare richiesta al Fornitore che provvederà a inoltrarla al Distributore locale. Il Cliente ha diritto di presenziare alla prova di verifica.
- 12.2 Nel caso di richiesta da parte del Cliente, il Fornitore provvederà ad indicare allo stesso il costo dell'intervento che verrà addebitato qualora, a seguito della verifica, il misuratore risultasse regolarmente funzionante.
- 12.3 Nel caso in cui invece, a seguito della verifica posta in essere dal Distributore locale, il misuratore evidenziasse un errore di misura superiore ai limiti stabiliti dalla normativa vigente, il costo dell'intervento sarà a carico del Distributore che provvederà altresì alla ricostruzione dei consumi secondo le previsioni normative vigenti. Tale ricostruzione dei consumi sarà successivamente comunicata dal Fornitore al Cliente.
- 12.4 AGN ENERGIA Spa comunicherà per iscritto al Cliente l'esito della verifica richiesta provvedendo ad effettuare l'accredito o l'addebito delle somme dovute.
- 12.5 La contestazione dei consumi risultanti dalla lettura del contatore non costituisce per il Cliente giustificato motivo di sospensione del pagamento, parziale o totale, del corrispettivo della fornitura, fatto salvo il diritto al rimborso della parte pagata in eccesso rispetto all'esito della verifica in contraddittorio.
- 12.6 Il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore eventuali interventi effettuati dal Distributore sui misuratori, entro 10 (dieci) giorni lavorativi. In caso contrario, eventuali oneri derivanti dalla mancata comunicazione tempestiva saranno addebitati al Cliente medesimo.
- 13. Responsabilità del Cliente**
- 13.1 Il Cliente, qualora sia proprietario degli impianti e delle apparecchiature di misura, assume l'obbligo della relativa manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché dei necessari adempimenti presenti e futuri in ottemperanza alle vigenti norme di legge. Eventuali modifiche dei predetti impianti e/o apparecchiature dovranno essere preventivamente concordate con il Fornitore e/o tramite società dalla stessa incaricate. Qualora la proprietà degli impianti e delle apparecchiature di misura sia in capo al distributore, quest'ultimo si occuperà dei relativi interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Il personale del Distributore potrà pertanto accedere agli impianti e/o apparecchiature di misura. In caso di impossibilità della rilevazione dei consumi, il personale incaricato dal Distributore rilascerà presso l'utenza un'apposita comunicazione, qualora prevista dalla normativa vigente. Le Parti concordano di assumere come validi i dati di misura rilevati dal Distributore.
- 13.2 Il Cliente è responsabile della conservazione degli apparecchi e dei misuratori installati presso l'utenza. Il Cliente verrà ritenuto responsabile della modifica, manomissione e/o occultamento delle apparecchiature e del gruppo di misura. In tali casi, il Distributore locale, anche su segnalazione del Fornitore, può procedere alla sospensione della fornitura finché non verranno ristabilite le condizioni di normale utilizzo; il costo delle operazioni di sospensione ed eventuale riattivazione saranno a carico del Cliente.
- 13.3 Il Cliente non può utilizzare il gas naturale/energia elettrica oggetto del presente Contratto in ambienti non conformi alle norme vigenti od in assenza delle autorizzazioni richieste per specifiche tipologie di impianti o utilizzazioni.
- 13.4 In caso di accertato prelievo fraudolento la ricostruzione dei consumi sarà effettuata dal Distributore locale; il Fornitore emetterà la bolletta per i maggiori consumi, fatto salvo il risarcimento del danno arrecato alle apparecchiature e riservandosi ogni altra azione legale, compresa la denuncia alle autorità competenti.
- 13.5 Il Cliente è tenuto a comunicare al Fornitore ogni modifica negli utilizzi del gas naturale/energia elettrica oggetto della fornitura. In tali casi il Fornitore provvederà ad aggiornare il contratto di fornitura o a stipularne uno nuovo. Se la variazione d'uso non dovesse essere comunicata al Fornitore si riserva il diritto di fatturare i consumi del Cliente secondo i corrispettivi tariffari e fiscali in vigore a decorrere dal momento in cui la variazione si è effettivamente verificata.
- 14. Assicurazione dei clienti finali**
- 14.1 I Clienti finali civili gas che utilizzano il gas naturale o un altro gas diverso dal gas naturale fornito tramite una rete di distribuzione o di una rete di trasporto per alimentare un impianto di utenza sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli infortuni, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas, a valle del punto di consegna (a valle del contatore). Sono esclusi da tale copertura:
- a) i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);
- b) i consumatori di gas naturale per autorizzazione.
- 14.2 Per ulteriori dettagli circa la copertura assicurativa e la modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro da inoltrare direttamente al Comitato Italiano Gas (CIG) si può contattare lo Sportello per il consumatore energia reti e ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate sul sito internet www.arena.it.
- 14.3 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet www.agnenergia.com.
- 15. Bonus sociale**
- 15.1 Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico ed è riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza la necessità di presentare apposita domanda, come stabilito dal D.L. 124/19, convertito con modificazioni nella L. 157/19.
- 15.2 Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Il bonus sociale elettrico per disagio fisico può essere richiesto al proprio Comune.
- 15.3 Per maggiori informazioni visita il sito www.arena.it o chiama il n° verde 800.166.654.
- 16. Condizioni economiche di fornitura**
- 16.1 Alla fornitura di gas naturale/energia elettrica saranno applicate le condizioni economiche indicate nell'Allegato Condizioni Tecniche Economiche (CTE).
- 16.2 Il corrispettivo del gas naturale/energia elettrica, fisso o soggetto ad indicizzazione, come previsto nelle CTE, sarà applicato all'energia/gas prelevata/o dal Cliente e, per le forniture di gas naturale, adeguato al valore del PCS così come previsto dalle stesse CTE. I valori di PCS saranno comunicati al Cliente all'atto della fatturazione.
- 16.3 Nel caso di corrispettivo fisso ed invariabile, lo stesso non sarà soggetto a variazione per il periodo specificato nelle CTE. Nel caso di corrispettivo indicizzato, lo stesso varierà in base all'indice specifico, con la cadenza e le modalità specificate nelle CTE. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.
- 16.4 I corrispettivi per la fornitura saranno maggiorati delle accise e dell'imposta sul valore aggiunto e di ogni altro onere fiscale disposto per legge, i cui valori verranno indicati in bolletta. Informazioni circa le aliquote delle imposte vigenti sono disponibili sul sito internet www.agnenergia.com.
- 16.5 Sono in ogni caso a carico del Cliente gli oneri a copertura dei costi di rete (trasporto, distribuzione, trasmissione e misura), nonché ogni altro onere, anche fiscale, corrispettivo, maggiorazione, componente tariffaria, penali, stabiliti dal Contratto, dalla legge o dalle autorità competenti in relazione alla somministrazione di gas naturale/energia elettrica a clienti finali.

16. Qualora, nel corso dell'esecuzione del Contratto, le componenti, gli elementi e/o i parametri tariffari previsti da provvedimenti dell'ARERA o di altre autorità competenti, dovessero subire delle variazioni, di essi si terrà conto ai fini della determinazione del corrispettivo dovuto dal Cliente in fase di fatturazione, nella stessa misura e a partire dalla stessa data di efficacia stabilita dall'ARERA da altro organo competente. Di tali variazioni il Cliente verrà informato nella prima bolletta in cui le variazioni saranno applicate.
17. Il Cliente è tenuto al pagamento in favore del Fornitore di un contributo per spese di gestione amministrativa delle pratiche inoltrate al Distributore locale per conto del Cliente nel caso di esecuzione di prestazioni diverse dalla mera fornitura. Il corrispettivo applicato è commisurato al valore del contributo in quota fissa (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura, verifica misuratore, spostamento misuratore, voltura, variazione di potenza di un POD già attivato, etc.).
18. Nel caso di cessata o discontinua pubblicazione di indici o componenti tariffarie richiamate nelle CTE, il Fornitore individuerà nuovi indici o componenti tariffarie la cui applicazione produca effetti sostanzialmente identici ai primi. Nel caso in cui le norme eventualmente richiamate nelle CTE dovessero diventare inefficaci, il Fornitore applicherà le componenti tariffarie previste dagli eventuali crediti acquistati a valle di cessione da parte dell'esercente la salvaguardia (compresi gli eventuali interessi maturati per il ritardo nel pagamento) successivamente allo switching, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Allo stesso modo, ai sensi del TUVG e s.m.i., il Fornitore si riserva la possibilità di richiedere al Cliente il pagamento degli eventuali crediti acquistati a valle di cessione da parte del Fornitore del servizio di default distribuzione (compresi gli eventuali interessi maturati per il ritardo nel pagamento) successivamente a switching o a richiesta di accesso per attivazione a seguito di risoluzione contrattuale per morosità richiesta dal Fornitore del servizio di default stesso, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
19. I corrispettivi di fornitura si intendono comprensivi degli eventuali benefici derivanti dalle assegnazioni di diritti CIP6, nonché eventuali altri diritti che le Autorità competenti dovessero assegnare ai clienti finali.
- 17. Oneri fiscali**
- 17.1 Sono a carico del Cliente gli oneri fiscali ed eventuali altri oneri di qualsiasi natura applicabili al Contratto per legge o per disposizione delle autorità competenti, salvo che non siano espressamente posti a carico di AGN ENERGIA Spa in qualità di fornitore e senza facoltà di rivalsa. Tali oneri saranno esposti in bolletta in voce separata.
- 17.2 Salvo diverse disposizioni di legge o regolamento, il Fornitore si impegna - qualora il Cliente non assuma la qualifica di soggetto obbligato al pagamento dell'accisa sull'energia elettrica e della relativa addizionale - ad effettuare le dichiarazioni all'agenzia delle dogane competente e ad eseguire i relativi pagamenti.
- 17.3 I corrispettivi devono essere considerati al netto di qualsiasi diritto o tributo e relative addizionali presenti o future. Il Fornitore, quale soggetto passivo dell'accisa sul gas naturale, deve assoggettare il gas immesso in consumo, di cui al presente Contratto, all'aliquota corrispondente agli usi del gas determinati sulla base di quanto previsto dalle disposizioni del D.Lgs. n. 504/95 (cd. Testo Unico delle Accise-TUA). Il Fornitore esercita il diritto di rivalsa previsto dall'articolo 26, comma 7 TUA in materia di accise sul gas naturale oggetto di fornitura. Al fine di una corretta applicazione di quanto sopra, il Cliente si obbliga a fornire al Fornitore, tutti i necessari elementi assumendosi la responsabilità dell'esattezza dei medesimi e dei relativi aggiornamenti. In assenza di comunicazione trasmessa nei modi prescritti o in presenza di comunicazione inesatta, incompleta o seconda modalità diverse da quelle indicate nel presente Contratto, il Fornitore assoggetterà la fornitura, con addebito al Cliente in fattura, all'aliquota massima prevista dalla normativa in vigore per tempore in materia di tributi applicabili alla fornitura di gas naturale. Qualora il gas venga impiegato in usi per i quali non è previsto l'assoggettamento ad imposte e/o è prevista l'applicazione di aliquote di imposta differenziate (es. usi civili/industriali, produttive di gas, ecc.), il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore, entro il secondo giorno lavorativo del mese successivo a quello di prelievo, i valori mensili dei quantitativi di gas impiegati negli usi di cui sopra e/o dei quantitativi di gas prodotti con gas, specificando in quest'ultimo caso il quantitativo consumato per uso proprio. Tali quantitativi saranno individuati dal Cliente che si assume la responsabilità dell'esattezza dei dati comunicati.
- 17.4 Il Fornitore esercita il diritto di rivalsa dell'accisa sul gas/energia elettrica e delle relative addizionali e applica l'IVA con l'aliquota massima prevista dalla legislazione in vigore al momento dell'effettuazione dell'operazione senza applicare alcuna agevolazione e/o esenzione, salvo diversa dichiarazione fornita dal Cliente attraverso la compilazione del modulo allegato al contratto. Il regime fiscale conseguente alle dichiarazioni del Cliente e alla relativa documentazione viene applicato esclusivamente a partire dalla data di trasmissione di tale modulo, correttamente compilato.
- 17.5 Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente, per iscritto, al Fornitore eventuali variazioni e/o notizie rilevanti ai fini della normativa fiscale sui consumi di gas/energia elettrica.
- 17.6 Il Cliente è l'unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione dei tributi determinati sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e delle comunicazioni ad essa consegnate.
- 17.7 Nel caso di contestazioni, da parte dell'amministrazione finanziaria e/o delle Province e/o di qualunque altro ente competente, del regime tributario applicato sulla base dei dati risultanti dalle predette istanze, dichiarazioni e documentazione, saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di tributi, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi e ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuta a pagare all'amministrazione finanziaria e/o alle Province e/o a qualunque altro ente competente, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del Fornitore. Le somme richieste dovranno essere corrisposte nei modi e tempi di volta in volta concordati.
- 17.8 L'esito positivo, comprovato e definitivo di qualsiasi iniziativa difensiva che il Cliente o il Fornitore abbiano posto in essere con l'amministrazione finanziaria e/o le Province e/o qualunque altro ente competente a tutela dei propri interessi e ragioni, darà diritto al Cliente di essere rimborsato degli importi corrisposti ai sensi del precedente paragrafo, nei limiti in cui il Fornitore abbia ottenuto un rimborso dall'amministrazione finanziaria e/o dalle Province e/o da qualunque altro ente competente.
- 17.9 Il Fornitore sarà tenuto a rimborsare al Cliente le somme dal medesimo versate per i titoli di cui al presente articolo che dovessero risultare non dovute dall'amministrazione finanziaria e/o alle Province e/o a qualunque altro ente competente, a condizione che il Cliente abbia chiesto al Fornitore, in tempo utile ed entro i termini di legge, di attivarsi presso gli organi competenti al fine di ottenere il rimborso delle predette somme. Resta inteso tra le Parti che il Fornitore adempirà a tale obbligo se e nella misura in cui otterrà il predetto rimborso dall'amministrazione finanziaria e/o dalle Province e/o da qualunque altro ente competente.
- 18. Forza maggiore**
- 18.1 Per forza maggiore si intende il verificarsi di un evento oltre il ragionevole controllo del Fornitore e/o del Cliente, tale da impedire loro di adempiere in tutto o in parte le proprie obbligazioni e che non si poteva prevedere o prevenire usando la dovuta diligenza e adottando tutte le ragionevoli misure. Sono cause di forza maggiore, a meno titolo esemplificativo e non esaustivo: inondazioni, frane, terremoti o altre calamità naturali o altre cause di forza maggiore quali sabotaggi, atti di guerra, leggi o provvedimenti delle autorità competenti nonché impedimenti tecnici o fisici di carattere straordinario ed imprevedibile del sistema di trasporto e distribuzione del gas naturale/ trasmissione e distribuzione di energia elettrica, riduzioni o interruzioni delle forniture di gas naturale e/o energia elettrica a seguito di tensioni internazionali, scioperi, e tutti quegli eventi previsti come forza maggiore nei contratti di trasporto, distribuzione, trasmissione e approvvigionamento stipulati dal Fornitore.
- 18.2 Le Parti non sono tra loro responsabili per qualsiasi inadempimento derivante da cause di forza maggiore come sopra specificate.
- 18.3 Qualora si verifichi un caso di forza maggiore, la Parte colpita da tale evento ne darà tempestiva comunicazione all'altra Parte, specificando la presumibile durata e la natura della forza maggiore. In tal caso, è facoltà delle parti risolvere il presente Contratto, anche limitatamente ad un singolo PDR/POD.
- 18.4 Resta inteso che anche in caso di forza maggiore il Cliente sarà tenuto a corrispondere tutti gli oneri fissi, nella misura in cui gli stessi siano addebitati dal Distributore al Fornitore.
- 18.5 Il Fornitore non risponderà in alcun caso dei danni subiti dal Cliente salvo che siano ad essa imputabili a titolo di dolo o colpa grave.
- 18.6 In merito all'attività di allacciamento, installazione e attivazione svolta dal Distributore locale, il Fornitore, quale società esercente la vendita dell'energia elettrica e del gas, non assume alcuna responsabilità in relazione agli impianti posti a monte e a valle del POD e del PDR e alle attività di competenza del Distributore locale e/o del Cliente.
- 18.7 Nessuna richiesta di indennizzo, risarcimento, riduzione del corrispettivo o altra pretesa, diversa dagli indennizzi automatici riconosciuti al Fornitore dal Distributore può essere, a qualsivoglia titolo, avanzata dal Cliente nei confronti del Fornitore per i casi in cui si verificano danni causati dall'energia elettrica o dal gas forniti, ovvero interruzioni e/o sospensioni della fornitura o variazioni di tensione o pressioni dipendenti da caso fortuito, forza maggiore, da problemi sulla rete di distribuzione locale ovvero di trasporto nazionale ovvero da circostanze comunque imputabili al Distributore locale o al trasportatore nazionale. Tali eventi non potranno costituire ragione di risoluzione del Contratto per inadempimento del Fornitore.
- 19. Fatturazione e Pagamento del servizio**
- 19.1 La fatturazione degli importi dovuti per la fornitura di energia elettrica avviene con frequenza bimestrale;
- 19.2 La fatturazione degli importi dovuti per la fornitura di gas naturale avviene secondo la seguente frequenza:
- per consumi fino a 500 Smc/anno: quadrimestrale;
 - per consumi superiori a 500 e fino a 5.000 Smc/anno: bimestrale;
 - per consumi superiori a 5.000 Smc/anno: mensile.
- 19.3 I relativi importi fatturati dovranno essere pagati tramite, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, mediante SDD (SEPA DIRECT DEBIT) o carta di credito accedendo all'area clienti del sito www.agnenergia.com entro la data ivi indicata con valuta fissa per il beneficiario lo stesso giorno del pagamento. In caso di problematiche tecniche non imputabili al Cliente, il Fornitore potrà temporaneamente autorizzare un metodo di pagamento alternativo. Tutte le bollette sono da intendersi emesse in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni.
- 19.4 La fatturazione avviene sulla base dei dati di consumo resi disponibili dal Distributore locale. In caso d'indisponibilità di dati di misura, per ritardo e/o difetto di comunicazione del Distributore e/o mancato allineamento dei sistemi informativi, AGN ENERGIA effettuerà la fatturazione, a titolo di acconto e salvo successivo conguaglio, sulla base di eventuali autoletture comunicate dal Cliente o, in assenza di queste, determinando il dato di misura stimato come esplicitato al successivo comma.
- 19.5 I consumi presunti saranno calcolati sulla base di:
- consumi storici del medesimo periodo dell'anno precedente;
 - consumi dichiarati dal Cliente all'atto della Proposta di intervento.
- 19.6 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avverrà su base giornaliera considerando costante il consumo nel periodo.
- 19.7 La principale modalità di emissione della bolletta è il formato dematerializzato, che sarà utilizzato dal Fornitore salva diversa indicazione del cliente finale. Il Fornitore trasmette al Cliente la "bolletta sintetica" che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale; il Cliente può sempre ricevere gli "Elementi di dettaglio" attraverso il QR code e l'indirizzo URL indicati nella facciata della Bolletta relativa allo Scontrino dell'energia e del Box dell'offerta oppure l'apposito modulo disponibile sul sito internet www.agnenergia.com. Nel caso in cui il Cliente non opti per l'invio in formato cartaceo, la bolletta sarà inviata tramite mail o PEC agli indirizzi indicati dal Cliente nella Proposta di fornitura o attraverso altro sistema indicato dal Fornitore. Qualora il Cliente scelga di ricevere copia della bolletta in formato cartaceo, anche in un momento successivo all'attivazione, l'esecuzione del Contratto proseguirà con l'invio cartaceo della bolletta all'indirizzo che indicherà nella Proposta di fornitura, senza alcun onere o costo aggiuntivo per il Cliente.
- 19.8 Nel caso in cui siano disponibili sia l'autolettura del Cliente finale validata sia la lettura rilevata dal Distributore locale il Fornitore provvederà a utilizzare quest'ultima ai fini di fatturazione.
- 19.9 La prima fatturazione stimata, in mancanza di dati di lettura/ autolettura, emessa nei confronti di nuovi Clienti viene effettuata sulla base dei consumi annunciati dal Cliente al momento della stipula del Contratto.
- 19.10 Per aiutare il Cliente nella comprensione della Bolletta, il Fornitore rende disponibile sul proprio sito internet www.agnenergia.com il Glossario dei termini utilizzati in Bolletta e una descrizione degli importi in essa presenti.
- 19.11 Ciascuna bolletta di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta. Nel caso di emissione della bolletta di periodo oltre il termine di cui sopra, il Fornitore riconosce un indennizzo automatico al Cliente finale, in occasione della prima bolletta utile, nel rispetto del TIF.
- 19.12 La bolletta di chiusura sarà emessa non oltre:
- il secondo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, nel caso di modalità di emissione della fattura in formato dematerializzato;
 - l'ottavo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, in tutti gli altri casi.
- 19.13 In caso di indisponibilità dei dati di misura effettivi necessari alla emissione della bolletta di chiusura, la Società emetterà comunque una bolletta sui consumi stimati, rimandando l'emissione della bolletta di chiusura non appena verranno messi a disposizione dati di misura effettivi da parte del Distributore.
- 19.14 Qualsiasi importo dovuto dal Fornitore al Distributore (per esempio per prestazioni richieste per conto del Cliente relative alla gestione del servizio di connessione, ecc.) sarà addebitato al Cliente nella prima bolletta utile.
- 19.15 Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza indicata in bolletta, 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.
- 19.16 Il pagamento non può essere sospeso, differito o ridotto neanche in caso di contestazione, né può essere compensato con eventuali crediti che il Cliente vanta nei confronti del Fornitore, anche relativi ad altri contratti, salvo diverso ed espresso accordo tra le parti e salvo che il Cliente abbia presentato un reclamo scritto.
- 19.17 Nel caso di Cliente GAS titolare di Bonus sociale il Fornitore è tenuto ad offrire la rateizzazione:
- per i clienti per i quali la frequenza di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli per casi diversi dai successivi b) e c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
 - per 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;
 - 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;
 - nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della frequenza di fatturazione prevista dal contratto;
 - nei casi di fatturazione di importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dall'art. 3bis del TIF.
- 19.18 Nel caso di Cliente EE titolare di Bonus sociale il Fornitore è tenuto ad offrire la rateizzazione:
- per i POD domestici qualora la bolletta contenente ricalcoli per casi diversi dal successivo c) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
 - per i POD non domestici in BT trattati monorari qualora la bolletta contenente ricalcoli per casi diversi dal successivo c) sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
 - a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, qualora venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;
 - nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista dal contratto;
 - nei casi di fatturazione di importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dall'art. 3bis del TIF.
- 19.19 Il Cliente titolare di Bonus sociale GAS e/o EE ha la possibilità di ottenere la rateizzazione nei casi di cui ai precedenti commi 19.17 e 19.18, secondo quanto stabilito dalla Del. 584/2015/R/com e s.m.i. limitatamente a:
- bollette che contabilizzano consumi riferiti al periodo di agevolazione;
 - bollette emesse durante il periodo di agevolazione pur riferendosi a consumi pregressi.
- 19.20 Il Cliente non titolare di Bonus sociale ha la possibilità di ottenere la rateizzazione, ai sensi della Del. 463/2016/R/com e s.m.i., limitatamente ai casi di:
- mancato rispetto, anche episodico, della frequenza di fatturazione definita contrattualmente;
 - fatturazione di importi anomali.
- 19.21 La possibilità di ottenere la rateizzazione sarà indicata in ogni bolletta rateizzabile. La rateizzazione sarà concessa solo se richiesta espressamente dal Cliente entro i 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta. Non sono concesse rateizzazioni per importi complessivi fino a 50 (cinquant) Euro.
- 19.22 Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è maggiorato del Tasso Ufficiale di Riferimento calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.
- 19.23 Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è suddiviso in un numero di rate successive di ammontare costante (comunque non inferiore a due) pari:
- nei casi a), b) e c) degli artt. 19.17 e 19.18, almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
 - nel caso d) degli artt. 19.17 e 19.18 e nel caso a) dell'art. 19.20, almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione;
 - nel caso e) degli artt. 19.17 e 19.18 e nel caso b) dell'art. 19.20, al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi.
- 19.24 Le rate non sono cumulabili e hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione. Nel caso in cui il Cliente receda dal contratto per cambio venditore, il Fornitore ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.
- 19.25 Il Fornitore ha facoltà di negoziare con il Cliente un diverso accordo in merito alle modalità di rateizzazione sopra indicate, che dovrà essere sottoscritto per accettazione da parte del Cliente.
- 19.26 Il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta di rateazione del Cliente oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione. In tale ultimo caso, il Fornitore provvederà ad allegare alla fattura oggetto di rateazione la documentazione che permetta al Cliente il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione del piano di rateizzazione.
- 19.27 Nell'ipotesi di fatturazione di importi riferiti a consumi di energia elettrica risalenti a più di due anni il Cliente di piccole dimensioni (ad esclusione delle pubbliche amministrazioni) sarà informato in bolletta e potrà eccepire la prescrizione con le seguenti modalità:
- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di eccepire la prescrizione;
 - mediante invio del Modulo prescrizione attraverso i canali ivi indicati.

- 20. Ritardo nel pagamento**
- 20.1 In nessun caso il pagamento potrà essere differito o ridotto salvo i casi di eventuale rateizzazione concordata con il Fornitore. Eventuali contestazioni saranno prese in considerazione e gestite separatamente dagli aspetti di esazione. La compensazione del debito con eventuali crediti vantati dal Cliente sarà subordinata al benestare del Fornitore.
- 20.2 In caso di ritardo pagamento saranno applicati gli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso definito ai sensi dell'art. 2 D. Lgs. 231/98 (Tasso Ufficiale di Riferimento) aumentato di 3,5 punti percentuali nel caso di forniture 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 il tutto senza bisogno di diffide o costituzioni in mora, ma per il semplice decorso del termine nonché tutte le spese sostenute per la gestione dell'incasso, per il recupero del proprio credito commerciale e/o eventuali altri addebiti applicati al Fornitore.
- 20.3 Il Cliente buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo. Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese relative al sollecito di pagamento della bolletta. Non è ammessa la richiesta di risarcimento di ulteriori danni.
- 20.4 In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento di una bolletta entro il termine previsto, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui sopra e delle maggiori spese, e fermo restando quanto previsto all'articolo 7.1 (a) relativamente al diritto di risoluzione, il Fornitore si riserva il diritto di attivare la procedura di sospensione della fornitura previa comunicazione di costituzione in mora come meglio esplicitato al successivo articolo.
- 21. Sospensione della fornitura**
- 21.1 In caso di mancato pagamento di una bolletta entro i termini previsti nella stessa, il Fornitore invierà al Cliente, tramite PEC, nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo PEC, ovvero raccomandata A/R, oppure tramite un servizio di recapito certificato qualificato (Serco) al Domicilio Digitale che il Cliente dovesse attivare e registrare presso i pubblici registri in qualsiasi momento, anche successivo alla data di stipula del presente contratto, una comunicazione di costituzione in mora con l'indicazione, in particolare, del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento dell'insoluto e le modalità di comunicazione di avvenuta esecuzione dello stesso al fine di evitare la sospensione della fornitura.
- 21.2 L'avvenuto pagamento del debito dovrà essere comunicato e dimostrato tempestivamente dal Cliente mediante presentazione di idonea documentazione trasmessa come indicato nella comunicazione di costituzione in mora.
- 21.3 In caso di perdurante morosità del Cliente, il Fornitore avrà diritto di richiedere al Distributore la sospensione della fornitura per uno o più PDR/POD nella titolarità del medesimo Cliente, qualora sia decorso un termine comunque non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento di cui sopra e comunque nel rispetto del termine minimo fissato dalla regolazione a partire dalla notifica della costituzione in mora indicato nei successivi commi.
- 21.4 Il termine minimo dalla data di notifica della costituzione in mora per la richiesta di sospensione è fissato in almeno:
- 25 (venticinque) giorni solari, nel caso di Clienti di energia elettrica titolari di POD dotati di misuratori alimentati in BT per i quali sussistano le condizioni tecniche per permettere al Distributore la riduzione della potenza; in tali casi il Distributore provvederà alla riduzione di potenza come indicato al successivo comma 21.5;
 - 40 (quaranta) giorni solari nel caso di Clienti di gas naturale e Clienti di energia elettrica di grandi dimensioni o titolari di PDR non dotati di misuratori per i quali è possibile la riduzione di potenza; in tali ultimi casi il Distributore provvederà direttamente al tentativo di sospensione. Nel caso di Clienti di energia elettrica alimentati in BT, prima della sospensione della fornitura di energia elettrica sarà effettuata dal Distributore locale, ove le condizioni tecniche del misuratore lo consentano, una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi ulteriori 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, persistendo l'indebitamento da parte del Cliente, il Distributore locale, senza necessità di ulteriori comunicazioni, provvederà alla sospensione della fornitura.
- 21.6 Nel caso della fornitura di gas naturale, qualora l'intervento di chiusura del PDR per morosità non fosse fattibile, il Fornitore si riserva di richiedere al Distributore locale l'intervento di interruzione dell'alimentazione del PDR, qualora tecnicamente ed economicamente fattibile. L'eventuale interruzione dell'alimentazione del PDR comporterà la risoluzione del contratto di vendita con il Cliente. Nel caso in cui anche l'intervento di interruzione dell'alimentazione del PDR non risultasse fattibile, il Fornitore si riserva di risolvere il contratto e richiedere al SII la Risoluzione contrattuale a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del PDR, estinguendo la propria responsabilità dei prelievi c/o il PDR dalla data di efficacia della Risoluzione contrattuale.
- 21.7 In questo caso il Fornitore sarà tenuto a trasmettere al Distributore locale, se richiesti:
- copie delle bollette non pagate;
 - copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente unitamente alla documentazione attestante la ricezione;
 - copia della risoluzione del contratto con il Cliente, unitamente alla documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente;
 - copia della documentazione contrattuale relativa al rapporto di fornitura (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima bolletta pagata;
 - documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.
- 21.8 Nel caso della fornitura di energia elettrica, qualora l'intervento di sospensione per morosità non fosse fattibile, il Fornitore si riserva di richiedere al Distributore locale l'intervento di interruzione della fornitura di energia elettrica, qualora tecnicamente fattibile. L'eventuale interruzione dell'alimentazione del POD comporterà la risoluzione del contratto di vendita con il Cliente. Nel caso in cui anche l'intervento di interruzione della fornitura non risultasse fattibile, la Società si riserva di estinguere la propria responsabilità dei prelievi presso il POD.
- 21.9 A far data dall'avvenuta risoluzione contrattuale e contestuale estinzione della responsabilità di prelievo, in mancanza di richiesta di switching per il medesimo PDR/POD da parte di altro utente del servizio di distribuzione/trasporto, saranno attivati i servizi di ultima istanza di cui al TIVG (gas) e TIV (EE).
- 21.10 Le spese relative alla sospensione e alla riattivazione delle forniture sono a carico del Cliente nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA o definito nel prezzo del Distributore. Verranno inoltre addebitati al Cliente contributi per la gestione amministrativa delle pratiche di disattivazione e riattivazione della fornitura così come previsto all'art. 13.
- 21.11 In ogni caso, la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:
- qualora non sia stata effettuata la comunicazione di costituzione in mora nei termini e nelle modalità previste dal presente art. 21;
 - qualora il Cliente abbia comunicato al Fornitore l'avvenuto pagamento secondo la modalità previste al presente art. 21;
 - qualora l'importo del mancato pagamento sia inferiore o uguale all'ammontare della garanzia applicata dal Fornitore e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione;
 - qualora il Fornitore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore locale o relativo a fatturazioni di importi anomali salvo che l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro e il reclamo sia stato inviato dal Cliente oltre i 10 giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta di importo anomalo o relativi a consumi risulanti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione;
 - qualora la morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per fattispecie diverse dalla fornitura e che non siano previste esplicitamente nel Contratto.
- 21.12 Qualora fossero riscontrate situazioni di morosità con riferimento ad un Cliente finale titolare di un PDR non disalimentabile e/o ad un Cliente finale non disalimentabile di energia elettrica, il Fornitore potrà provvedere, a valle di costituzione in mora, alla risoluzione contrattuale richiedendo l'estinzione della responsabilità di prelievo c/o il PDR/POD interessati per morosità. In mancanza di contestuale switching richiesto da altro fornitore, saranno attivati i servizi di ultima istanza di cui al TIVG/TIV.
- 21.13 Il Fornitore potrà richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della/e bolletta/e, nonché i contributi di disattivazione e riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità. Il Fornitore, con riferimento a forniture disalimentabili, può in ogni caso richiedere l'interruzione della fornitura senza preavviso in caso di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione o rottura dei sigilli dei Misuratori o di utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto e pericolo oggettivo. Il Fornitore si riserva di promuovere ogni azione legale che riterrà opportuna per il recupero coattivo del proprio credito.
- 21.14 Il Cliente avrà diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura di importo pari a:
- euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata, per la fornitura di energia elettrica, una riduzione di potenza, senza preventivo invio della comunicazione di costituzione in mora;
 - euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata, per la fornitura di energia elettrica, una riduzione di potenza, nonostante il Fornitore non abbia garantito al Cliente finale il mancato rispetto di uno dei seguenti termini:
 - termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore della sospensione della fornitura o, per la fornitura di energia elettrica, della riduzione di potenza.
- 21.15 Il Fornitore si riserva la facoltà di ricorrere, nel caso di cessazione del rapporto contrattuale e qualora applicabile, al cosiddetto Sistema Indennitario di cui al TISIND, per il recupero dell'eventuale credito maturato nei confronti del Cliente inadempiente. Qualora si verificano le condizioni previste di attivazione del Sistema Indennitario, il Fornitore è tenuto ad applicare al Cliente, nella prima bolletta utile, il corrispettivo CMOR relativo a corrispettivi non pagati al precedente fornitore, così come comunicati dal SII.
- 21.16 Qualora, per la natura del Cliente, debba trovare applicazione la disciplina dettata dall'articolo 3 L. 136/10 e s.m.i., il Fornitore si impegna ad adempiere agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari derivanti dalla somministrazione di gas e ad inserire clausola analoga negli eventuali subcontratti della filiera delle imprese e a:
- comunicare al Cliente i dati del conto corrente bancario dedicato, anche in via non esclusiva, nonché i dati delle persone delegate ad operare sugli stessi;
 - richiedere al Cliente il codice identificativo gara-CIG e il codice unico di progetto-CUP, ai sensi dell'articolo 3, comma 5, della predetta L. 136/10;
 - procedere all'incasso dei pagamenti delle fatture mediante gli strumenti previsti dalla predetta L. 136/10.
- 22. Garanzie e cessione del credito**
- 22.1 Qualora il pagamento non avvenga attraverso Procedura SDD, il Cliente è tenuto a versare con addebito sulla prima bolletta emessa, un importo a titolo di deposito cauzionale, a garanzia della fornitura. Tale somma è calcolata nella seguente misura:
- Energia Elettrica:
- Euro 11,50 per Kw di potenza contrattualmente impegnata
- Gas Naturale:
- Euro 30,00 per PDR con consumo fino a 500 Smc/anno
 - Euro 90,00 per PDR con consumi superiori a 500 Smc/anno
- Per le forniture elettriche il cui deposito è fissato in base alla potenza contrattualmente impegnata, l'importo sarà ricalcolato qualora il Cliente chieda la modifica della potenza nel corso dell'esecuzione del contratto. In caso di tali variazioni, il Fornitore, dopo aver dato comunicazione al Cliente, addebiterà/accrediterà allo stesso l'importo necessario ad adeguare il deposito.
- Il Fornitore potrà addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale qualora la procedura SDD non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo. Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della procedura SDD.
- L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito con la bolletta di chiusura del Contratto, sempre che non sia trattenuto, in tutto o in parte, a saldo di eventuali bollette insolute, maggiorate degli interessi legali.
- Qualora il pagamento delle bollette mediante procedura SDD non vada a buon fine, il Fornitore addebiterà al Cliente un importo pari ad XXX (XXX) nella prima bolletta utile.
- 22.2 Per ottenere la restituzione del deposito cauzionale al Cliente finale non sarà richiesta la presentazione di alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso. In alternativa al deposito cauzionale, il Fornitore prima di procedere all'attivazione della fornitura di gas/energia elettrica e in qualsiasi momento successivo durante la durata del Contratto si riserva di effettuare una verifica del merito creditizio del Cliente e, in caso di esito negativo di tale verifica, di richiedere al Cliente il rilascio di una garanzia autonoma escutibile a prima domanda rilasciata da un istituto di credito con sede in Italia.
- 22.3 La garanzia dovrà avere durata almeno annuale e dovrà essere rinnovata almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza e dovrà restare in vigore fino all'ultimo giorno del terzo mese successivo al termine del periodo di fornitura.
- 22.4 L'ammontare delle garanzie sopra descritte potrà essere soggetto ad adeguamento in caso di variazione dei consumi annuali, nel caso in cui il Cliente venga riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura o quest'ultima venga meno ed in caso di variazioni disposte dall'ARERA o da diversa autorità competente, che saranno vincolanti per il Cliente anche successivamente alla sottoscrizione del Contratto. Il Fornitore potrà quindi richiedere al Cliente, durante l'esecuzione del Contratto, l'adeguamento dell'ammontare della garanzia alle variazioni nel frattempo intervenute.
- 22.5 In caso di escussione totale o parziale delle garanzie da parte del Fornitore, il Cliente è tenuto a ricostituire per intero l'ammontare, tassativamente entro 5 (cinque) giorni lavorativi. In caso di mancata ricostituzione della garanzia o di mancato rinnovo entro i termini sopra indicati, il Fornitore potrà risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del Codice Civile.
- 22.6 Il Cliente prende atto che il Fornitore potrà cedere i crediti presenti e futuri derivanti dalla garanzia a favore del proprio istituto di credito di riferimento. La cessione sarà formalmente notificata al Cliente e alla banca garante.
- 22.7 Inoltre e sempre al fine di garantire i crediti derivanti dal presente, il Fornitore potrà stipulare uno o più accordi con primarie società di factoring e con primarie compagnie di assicurazione.
- 22.8 L'esito dell'operazione di factoring o di assicurazione sarà comunicato al Cliente, il quale si impegna sin d'ora ad accettare la cessione del credito con le modalità indicate nella suddetta comunicazione.
- 23. Modifiche del Contratto, Variazioni unilaterali, Evoluzioni automatiche e Rinnovi**
- 23.1 Qualora disposizioni introdotte da leggi o da provvedimenti di Pubbliche Autorità impongano modifiche alle condizioni del presente Contratto e dette modifiche siano suscettibili di inserimento automatico, le stesse saranno recepite e applicate con la decorrenza per esse prevista dalle leggi o dai provvedimenti che le hanno introdotte. Parimenti si intenderanno automaticamente ed implicitamente abrogate le clausole del presente Contratto che risultino incompatibili con i termini e condizioni obbligatoriamente imposti da norme di legge o da provvedimenti di Pubbliche Autorità successivamente alla stipula dello stesso. Per quanto concerne eventuali variazioni di corrispettivi che derivino dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico, si rinvia all'articolo 16.
- 23.2 Il Fornitore si riserva il diritto, per giustificato motivo, di variare unilateralmente le condizioni contrattuali di fornitura in vigore. In tal caso, al fine di permettere di valutare attentamente la variazione, ne darà comunicazione al Cliente di piccole dimensioni interessato in forma scritta o su supporto durevole qualora preventivamente accettato dallo stesso in modo tale che essa pervenga al Cliente interessato con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni. In caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti esclusivamente una diminuzione di corrispettivi il termine di preavviso deve essere non inferiore ad un (1) mese rispetto alla decorrenza delle suddette variazioni. Tale comunicazione non potrà essere trasmessa in bolletta o all'interno di comunicazioni di altra natura, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti nel Contratto. Per i clienti di grandi dimensioni, le modifiche saranno comunicate con un preavviso non inferiore a 1 mese.
- 23.3 È fatto salvo in ogni caso il diritto del Cliente di piccola dimensione di recedere dal contratto a seguito della proposta di variazione unilaterale, senza oneri, secondo quanto indicato nella comunicazione di variazione unilaterale.
- 23.4 In caso di eventuale variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o adeguamento automatico, non è dovuta alcuna comunicazione di variazione unilaterale. Tali variazioni verranno comunicate al Cliente nella prima bolletta in cui sono applicate.
- 23.5 Entro la scadenza indicata nelle CTE, AGN ENERGIA avrà facoltà di proporre al Cliente di piccola dimensione il rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle stesse, mediante comunicazione in forma scritta o su supporto durevole qualora preventivamente accettato dal Cliente, in modo che essa pervenga al Cliente stesso con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove e differenti condizioni economiche. Tale comunicazione non potrà essere trasmessa in bolletta o all'interno di comunicazioni di altra natura, salvo il caso in cui il rinnovo si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti nel Contratto per i clienti di grandi dimensioni 1 mese.
- 23.6 Le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali in materia di condizioni economiche con modifica delle medesime opzioni per i quali non siano state osservate le prescrizioni sopra riportate non trovano applicazione, ad eccezione del caso in cui comportino una diminuzione di corrispettivi unitari previsti nel Contratto. Nei casi in cui le variazioni unilaterali e i rinnovi con modifica non trovano applicazione continuano ad applicarsi le condizioni precedenti alla prevista decorrenza delle modifiche proposte.
- 23.7 Qualora l'offerta commerciale sottoscritta dal Cliente di piccole dimensioni preveda, nell'arco di 12 (dodici) mesi, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari ivi indicati, lo scadeo o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, il Fornitore ne darà comunicazione scritta o su supporto durevole qualora preventivamente accettato dal Cliente, in modo che tale comunicazione pervenga al Cliente con un preavviso non inferiore a 2 (due) mesi rispetto al termine dei suddetti 12 (dodici) mesi.
- 24. Indennizzi automatici e livelli specifici e generali di qualità**
- 24.1 Fatti salvo gli altri casi previsti dal presente contratto e dalla normativa vigente, in conformità a quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale, il Fornitore corrisponderà al Cliente di piccole dimensioni un indennizzo automatico, pari a 30 (trenta) euro, nel caso di mancato rispetto delle tempistiche di comunicazione delle eventuali evoluzioni automatiche, delle variazioni contrattuali unilaterali e dei rinnovi delle CTE.
- 24.2 Il Fornitore corrisponderà al Cliente di piccole dimensioni un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei termini di emissione della bolletta di periodo. Il valore dell'indennizzo è pari a:
- 6 (sei) euro nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto, maggiorato di 2 (due) euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 (venti) euro per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari;
 - 40 (quaranta) euro per ritardi compresi tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari;
 - 60 (sessanta) euro per ritardi superiori a 90 (dieci) giorni solari. L'indennizzo sarà corrisposto nella prima bolletta utile.
- 24.3 Il Cliente di piccole dimensioni di energia elettrica titolare di POD trattato per fasce ai sensi del TIS avrà diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a 10 (dieci) euro nel caso in cui il Distributore abbia messo a disposizione del Fornitore esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi. L'indennizzo sarà corrisposto nella prima bolletta utile.
- 24.4 Il Fornitore corrisponderà al Cliente di piccole dimensioni un indennizzo automatico nel caso di emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale a seguito di cessazione della fornitura oltre i termini previsti. Il valore dell'indennizzo è pari a 4 (quattro) euro:
- nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto;
 - maggiorato di 2 (due) euro ogni 10 (dieci) giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 (ventidue) euro per ritardi pari o superiori a 90 (dieci) giorni solari.
- L'indennizzo sarà corrisposto nella bolletta di chiusura. L'indennizzo sarà corrisposto anche per ritardo nell'emissione della bolletta di chiusura basata su consumi stimati, nel caso di indisponibilità dei dati di misura.
- 24.5 Il Cliente di piccole dimensioni avrà altresì diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a euro 35 (trentacinque) qualora il Distributore locale metta a disposizione del venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura (esclusa comunque fornitore) decorso un tempo superiore a 30 (dieci) giorni dalla cessazione della fornitura. L'indennizzo sarà trasferito al Cliente in occasione della bolletta di chiusura solo a valle del riconoscimento da parte del Distributore locale al Fornitore.
- 24.6 Gli indennizzi automatici saranno riconosciuti secondo le modalità previste dalla normativa in tema di qualità commerciale (TIQV) o secondo le diverse specifiche previste dalla regolazione. Il Fornitore si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nel TIQV e la relativa corresponsione degli indennizzi così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale.

24.7 AGN ENERGIA riconoscerà inoltre al Cliente di piccole dimensioni titolare di PDR smart meter, un indennizzo automatico di ammontare pari a euro 10,00 (dieci) qualora il Distributore locale non effettui la raccolta dei dati misura, ai sensi del TIVG, per:

- i) 6 (sei) mesi consecutivi, nel caso di consumi fino a 500 Smc/anno;
- ii) 3 (tre) mesi consecutivi nel caso di consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno.

25. Disposizioni varie

25.1 Invalità parziale e inefficacia

Qualora una o più clausole del presente Contratto fossero o risultassero invalide o inefficaci, tale invalidità o inefficacia non renderà invalide o inefficaci le clausole rimanenti. Nei limiti del possibile le clausole ritenute invalide o inefficaci saranno interpretate secondo buona fede o sostituite in maniera tale da riflettere il più fedelmente possibile l'intento contrattuale delle Parti.

25.2 Esercizio dei diritti

Fatte salve le disposizioni legislative inderogabili in materia di prescrizione e decadenza, il mancato o il ritardato esercizio di qualsivoglia diritto o facoltà di cui al presente Contratto non costituirà, né potrà essere interpretato come rinuncia a tale diritto. I diritti e le facoltà previsti dal presente Contratto sono da considerarsi ulteriori rispetto agli altri diritti e facoltà riconosciuti dalla legge.

25.3 Modifiche

Salvo quanto previsto all'articolo 23, ogni modifica e/o integrazione del presente Contratto o di singole clausole in esso contenute, nonché ogni rinuncia a qualsiasi diritto o alla contestazione di violazioni o inadempimenti sarà valida solo se effettuata per iscritto

25.4 Intese precedenti

Il presente Contratto disciplina interamente l'accordo intervenuto tra le Parti in relazione all'oggetto del Contratto e ogni eventuale precedente impegno e Contratto tra le Parti inerente l'oggetto del Contratto deve considerarsi sin d'ora risolto e sostituito integralmente dal presente Contratto.

26. Fornitore unico e uso del gas/energia elettrica

26.1 Con la stipula del presente Contratto, il Cliente si impegna a non acquistare presso fornitori diversi da AGN ENERGIA Spa i quantitativi necessari ai fabbisogni dei propri POD/PDR.

26.2 Il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto e per l'intera sua durata, si impegna e obbliga altresì a non cedere a terzi, neppure in parte, il gas naturale/energia elettrica fornito dal Fornitore né ad utilizzare in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto o per un uso diverso da quello dichiarato assumendosi, in caso contrario, ogni e qualsivoglia conseguente responsabilità, onere, costo, spesa o sopravvenienza anche fiscale, impegnandosi e obbligandosi al riguardo a integralmente manlevare e garantire il Fornitore verso qualunque terzo.

27. Riservatezza

27.1 Le Parti si impegnano a non comunicare a terzi i contenuti del presente Contratto, senza il consenso scritto dell'altra Parte salvo il caso in cui ciò sia richiesto dalla legge o per esercitare i diritti o adempiere agli obblighi previsti dal Contratto.

27.2 Il Fornitore si impegna, per sé e per i propri dipendenti e collaboratori, a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni relative al Cliente di cui verrà a conoscenza, a qualsiasi titolo, per effetto del presente Contratto. Il Fornitore sarà responsabile del trattamento dei dati del Cliente secondo le modalità previste nell'apposita informativa consegnata al Cliente.

28. Comunicazioni e reclami

28.1 Le comunicazioni tra le Parti inerenti al Contratto devono essere formulate per iscritto e indirizzate alla rispettiva sede legale/residenza (per i clienti domestici).

28.2 Salvo quanto diversamente previsto nel Contratto, qualsiasi comunicazione, da effettuarsi ai sensi del presente Contratto, si intenderà ricevuta alla data di ricevimento della lettera raccomandata a.r./PEC, ovvero comprovata dalla ricevuta del corriere, ovvero alla data di trasmissione del messaggio fax o e-mail, ovvero dalla ricevuta manoscritta del destinatario nel caso di consegna a mani, purché detta trasmissione sia stata effettuata in un giorno lavorativo; in caso contrario, si intenderà ricevuta nel primo giorno lavorativo successivo.

28.3 Il Cliente ha l'obbligo di comunicare per iscritto al Fornitore, entro 5 (cinque) giorni lavorativi, tutte le variazioni inerenti ai propri dati aziendali e societari, inclusi eventuali mutamenti della situazione di controllo del Cliente, e i Punti di Riconsegna, variazioni di e/o delle imposte. Nel caso ciò non avvenga, il Fornitore si riserva il diritto di applicare comunque corrispettivi e/o oneri dovuti in relazione alle situazioni in fatto come accertate, previa richiesta al Cliente di integrazione documentale.

28.4 Il Cliente può formulare al Fornitore richieste di informazioni e reclami ai seguenti recapiti: a) via posta ordinaria a AGN ENERGIA Spa, Via Gabriele d'Annunzio 2/75 - 16121 Genova (GE), via mail/PEC all'indirizzo energia@agn.it o metano@agn.it; il Cliente può formulare al Fornitore reclami, oltre che all'indirizzo di cui al punto a) del comma precedente, via mail/PEC al seguente indirizzo PEC: reclamiagn@pec.it, anche utilizzando il modulo prestampato allegato al contratto e disponibile sul sito internet www.agnenergia.com.

28.5 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dal TIOV.

28.6 Qualora il Cliente, per la trasmissione del reclamo, non utilizzi l'apposito modulo messo a disposizione da AGN ENERGIA, ma lo invii in forma libera, la comunicazione dovrà contenere almeno i dati che consentono di identificare univocamente il Cliente, la fornitura ed il recapito al quale il cliente stesso intende ricevere la risposta scritta (se diverso dal recapito delle bollette).

28.7 Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori è possibile consultare il sito www.arera.it.

29. Risoluzione extragiudiziale delle controversie

29.1 Il Cliente, a seguito di mancata risposta del Fornitore ad un reclamo scritto entro il termine stabilito dal TIOV o in caso di risposta non soddisfacente, ha la possibilità di attivare, ai sensi del TICO, il Servizio Conciliazione dell'ARERA per tentare di risolvere con procedura online, completamente gratuita, eventuali controversie, senza ricorrere a vie giudiziarie. Il Servizio è rivolto, nel settore GAS, ai clienti domestici e non domestici connessi in bassa pressione (BP), nel settore EE, ai clienti domestici e ai clienti non domestici connessi in bassa e media tensione (BT/MT). L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dai siti www.arera.it o www.conciliazione.energia.it.

29.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. Per maggiori informazioni è possibile utilizzare l'indirizzo serviziocconciliazione@acquienteunico.it o contattare anche lo Sportello per il Consumatore energia e ambiente al numero 800.166.654.

29.3 Le informazioni su come attivare la procedura di conciliazione sono disponibili anche sul sito www.agnenergia.com o al numero verde 800.808.180.

30. Legge applicabile e Rinvio normativo

30.1 Il presente Contratto è disciplinato in ogni suo aspetto dalla legge italiana e dalle eventuali clausole negoziali e norme regolamentari e tecniche approvate dall'ARERA e/o da altra Autorità competente successivamente alla sottoscrizione del Contratto. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, le Parti rinviando alle norme dell'ordinamento italiano e, in particolare, al Codice Civile.

31. Registrazione

31.1 Il Contratto sarà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso. Il costo della registrazione rimarrà a carico della parte che vi provvederà, intendendo avvalersene.

32. Foro competente

32.1 Nel caso di Cliente consumatore, per tale intendendosi anche il Condominio, per ogni controversia inerente la validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione del contratto, non risolta con l'accordo diretto tra le Parti, sarà esclusivamente competente il Foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente. Per tutti gli altri Clienti sarà esclusivamente competente il Foro di Ivrea.

32.2 Il Cliente elegge domicilio, a tutti gli effetti, presso l'Utenza ove è erogata la fornitura di gas naturale/energia elettrica.

33. Trattamento dei dati

33.1 I dati personali del CLIENTE saranno trattati dal Titolare del Trattamento AGN ENERGIA Spa secondo le modalità e per le finalità descritte nell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016, allegata al presente contratto. Si precisa che il CLIENTE potrà in qualunque momento revocare eventuali consensi resi (l'eventuale revoca non compromette l'esecuzione del presente contratto), nonché esercitare, in qualità di Interessato, i diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento UE n. 679/2016 inviando una e-mail all'indirizzo privacyagn@agnenergia.com.

Il Titolare ha nominato un Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) a cui è possibile rivolgersi per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei relativi diritti. Pertanto, il CLIENTE potrà in qualsiasi momento contattare il DPO con le seguenti modalità:

- Inviando raccomandata a/r ad AGN ENERGIA Spa con sede direzionale in via Gabriele D'Annunzio 2/75, 16121 Genova, all'attenzione del Responsabile per la protezione dei dati, oppure
- inviando un messaggio e-mail all'indirizzo dpo@agnenergia.com.

Luogo, data Il Cliente

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. il Cliente dichiara di aver letto ed approvato specificamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Fornitura: art. 4 - Conclusione ed efficacia del Contratto; art. 5 - Durata, rinnovo, disdetta, recesso e cessione del Contratto; art. 7 - Risoluzione del Contratto; art. 8 - Condizioni di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica; art. 9 - Mandati per i servizi di Disaccoppiamento, Trasmissione, Distribuzione e Connessione EE; art. 10 - Oneri di connessione/allacciamento; art. 12 - Verifica correttezza misurazione dei consumi; art. 13 - Responsabilità del Cliente; art. 16 - Condizioni economiche di fornitura; art. 17 - Oneri fiscali; art. 18 - Forza maggiore; art. 19 - Fatturazione e pagamento del servizio; art. 20 - Ritardo nel pagamento; art. 21 - Sospensione della fornitura; art. 22 - Garanzie e cessione del credito; art. 23 - Modifiche del Contratto, Variazioni unilaterali, Evoluzioni automatiche e Rinnovi; art. 27 - Riservatezza; art. 30 - Legge applicabile e Rinvio normativo; art. 32 - Foro competente.

Luogo, data Il Cliente

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

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

CHI È il Titolare del trattamento dei Suoi dati?

La Società **AGN ENERGIA Spa**, con sede legale in 10088 Volpiano (TO), via Amalfi 6, con la quale Lei ha stipulato e/o potrà stipulare un contratto, è il Titolare del trattamento (di seguito il Titolare). La Società è parte del Gruppo Quiris ed ha adottato le medesime misure tecniche-organizzative e best practices in materia di protezione dei dati personali del Gruppo. L'interessato potrà contattare il Titolare scrivendo all'indirizzo e-mail: privacyagn@agnenergia.com, ovvero ai recapiti indicati sul 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 che utilizza i Servizi offerti.

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

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

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

Quali sono le FINALITÀ e le BASI GIURIDICHE del trattamento?

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

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

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

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

Quali sono le MODALITÀ del trattamento?

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

Per QUANTO tempo conserviamo i Suoi dati personali?

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

- A.** per finalità necessarie sia alle **attività pre-contrattuali**, sia alla **gestione ed esecuzione del rapporto contrattuale** con Lei instaurato, tratteremo i Suoi dati per tutta la durata del rapporto, sino a che sussistano obbligazioni o adempimenti connessi all'esecuzione dello stesso e, comunque, non oltre i 10 anni successivi alla cessazione del rapporto contrattuale. Precisiamo che, in caso di mancata conclusione del contratto, i dati relativi a potenziali clienti verranno trattati esclusivamente per il tempo strettamente necessario alla valutazione della proposta/ esecuzione della richiesta formulata dal prospect;
- B.** per adempiere agli **obblighi previsti dalla legge** (di natura amministrativa, contabile, fiscale) e richieste delle Autorità ai quali è soggetto il Titolare, i Suoi dati saranno trattati e conservati nei termini di legge finché persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi;
- C.** Per il perseguimento dell'**interesse legittimo del titolare**, i Suoi dati saranno conservati:
- per tutto il tempo necessario a consentire la difesa dei nostri diritti, incluse le pendenze di eventuali giudizi;
 - per l'invio di newsletter, fino alla sua opposizione (opt-out) e, in caso di cessazione del contratto con il Cliente, non oltre 24 mesi;
 - per il tempo strettamente necessario alla verifica ai fini della prevenzione di problematiche relative ai pagamenti e a frodi nei pagamenti e non oltre due mesi dalla data di verifica di affidabilità creditizia;
 - per 45 giorni dall'ultimo salvataggio sul sito in caso di interruzione della procedura di contrattualizzazione via web, per facilitarne l'eventuale prosecuzione in un secondo momento;
 - I dati elaborati con strumenti di Data Science sono rivisti e aggiornati con periodicità mensile.
- D.** Per **finalità di promozione commerciale e marketing**, conserveremo i Suoi dati personali fino alla revoca del consenso, esercitabile anche mediante opt-out in caso di comunicazioni inviate via email o mediante segnalazione ai recapiti indicati in questa informativa e, in ogni caso, fino a 24 mesi dalla cessazione del contratto;
- E.** i tempi di conservazione delle comunicazioni inviate mediante il servizio di Recapito Elettronico Certificato Qualificato (SERCQ) sono gli stessi indicati per la finalità A. Ai termini sopra indicati i dati saranno automaticamente cancellati o resi anonimi in modo permanente e non reversibile.

A CHI comunichiamo i Suoi dati personali?

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

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

DOVE trasferiamo i Suoi dati?

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

Quali sono i Suoi DIRITTI in qualità di Interessato?

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

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

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

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

Modifiche alla nostra Informativa sulla Privacy

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

Data di aggiornamento: 31/01/2026

Il Titolare

AGN ENERGIA Spa



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

Nome Cognome Codice Fiscale

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

Presta il consenso Non presta il consenso

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

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

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

Presta il consenso Non presta il consenso

Firma dell'Interessato Luogo e data

DICHIARAZIONE DEI DATI CATASTALI E LEGITTIMO TITOLO

IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI È ATTIVATA LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O 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 energia elettrica / gas naturale di seguito indicata:

NUMERO POD/PDR INDIRIZZO

CAP COMUNE PROV.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1) Indicare il codice del Comune ai fini catastali: il codice è alfanumerico ed è reperibile sul sito internet www.comuni-italiani.it
- 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 "T" 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 condominii

Firma Luogo e data

INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO RE 679/2016 E ART. 1, COMMA 333, L. 30 DICEMBRE 2004, N. 311 - LEGGE FINANZIARIA 2005

Il sottoscritto dichiara di essere informato che, ai sensi e per gli effetti del RE 679/2016 e della normativa, anche nazionale applicabile in materia di protezione dei dati personali, i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Ai dati accedono dipendenti e collaboratori di AGN ENERGIA Spa e società del Gruppo o terzi soggetti - in qualità di incaricati, responsabili del trattamento, amministratori di sistema. Puoi sempre modificare e revocare il consenso ed esercitare i tuoi diritti inviando una raccomandata alla sede direzionale AGN ENERGIA Spa in Via Gabriele d'Annunzio, 2/75 - 16121 Genova (GE) o una mail al DPO: dpo@agnenergia.com.

La Legge Finanziaria 2005 (Legge 30/12/2004 n. 311) impone a tutte le Società che vendono energia elettrica, gas e servizi idrici, di richiedere ai Clienti i dati catastali che identificano l'immobile a cui fa riferimento il Contratto di fornitura (art. 1, commi 332, 333 e 334); per questo motivo ti abbiamo inviato questo modulo che deve essere compilato e sottoscritto dall'intestatario del contratto di fornitura, anche se diverso dal proprietario dell'immobile (ad esempio: dall'inquilino, comodatario, titolare del diritto di abitazione, ecc.). Il modulo deve essere inviato possibilmente entro 30 giorni; successivamente trasmetteremo i tuoi dati all'Anagrafe Tributaria (Legge Finanziaria 2005, dal provvedimento dei Direttori delle Agenzie delle Entrate e del Territorio del 16 Marzo 2005 e dal Provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 2 Ottobre 2006). Ti invitiamo quindi a compilare il modello in tutte le sue parti; ti ricordiamo che AGN ENERGIA Spa non potrà essere considerata responsabile se non restituirai il modulo o se lo invierai incompleto/con dati errati (in questi casi l'Amministrazione finanziaria potrà applicarti una sanzione amministrativa da € 103,00 ad € 2.065,00, come previsto dall'art. 13 del D.P.R. 29/9/1973 n. 605). In base a quanto previsto dalla Circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 44/E del 19/10/2005, se non restituirai questo modulo completo, dovremo segnalare l'accaduto all'Agenzia delle Entrate, per i controlli fiscali a tuo carico. Per ulteriori informazioni puoi rivolgerti direttamente agli uffici dell'Agenzia delle Entrate oppure consultare il sito agenziaentrate.gov.it.

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

Ragione Sociale / Cognome e Nome*

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

In caso di cointestazione del conto riportare tutti i cointestatori.

Ragione Sociale / Cognome e Nome di tutti i cointestatori*

Codice Fiscale* Partita IVA** Codice Fiscale cointestatorio*

Indirizzo / Sede legale* N. civico*

Città* CAP* Prov.*

Rappresentante legale che opera sul conto corrente**

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

E-mail* Telefono Cellulare*

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

Ragione Sociale: AGN ENERGIA Spa

Codice Identificativo:

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

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

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

AUTORIZZAZIONE E FIRMA

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

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

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

(firma dell'intestatario del conto corrente)

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

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

INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

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

Per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, in applicazione delle previsioni del TIQV, il Fornitore è tenuto a rispettare i seguenti livelli specifici di qualità.

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
Indicatore	Standard
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni (90 giorni per frequenza di fatturazione quadrimestrale)
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	15 giorni

INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ			
Indennizzi automatici da corrispondere al cliente	Oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Oltre il doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	Oltre un tempo triplo dello standard
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 €	60 €	90 €
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	30 €	60 €	90 €
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	30 €	60 €	90 €

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico: 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:

- i) cause di forza maggiore;
- ii) cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- iii) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate di cui al TIQD;
- iv) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto, relativo alla medesima doglianza;
- v) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale.

**CLASSIFICAZIONE DI 1° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI
(Tabella 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

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

SEDE DIREZIONALE

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

SEDE LEGALE

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

NUMERO VERDE

800.80.81.80

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



**AGN >
ENERGIA**
Presente ogni giorno

www.agnenergia.com