



## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA

### Indice

*Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento*

*Articolo 2. Oggetto*

*Articolo 3. Conclusione del Contratto*

*Articolo 4. Procura a recedere*

*Articolo 5. Revoca della richiesta di switching*

*Articolo 6. Conclusione dei contratti con il Distributore*

*Articolo 7. Attivazione della fornitura*

*Articolo 8. Condizioni Economiche*

*Articolo 9. Durata del contratto, rinnovo e recesso*

*Articolo 10. Fatturazione*

*Articolo 11. Fatturazione di periodo*

*Articolo 12. Fatturazione di chiusura*

*Articolo 13. Garanzie a carico del cliente finale*

*Articolo 14. Interessi di mora*

*Articolo 15. Inadempimento del Cliente*

*Articolo 16. Prestazioni di competenza del Distributore*

*Articolo 17. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche*

*Articolo 18. Forza maggiore*

*Articolo 19. Responsabilità*

*Articolo 20. Clausola risolutiva espressa*

*Articolo 21. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni*

*Articolo 22. Assicurazione clienti finali gas*

*Articolo 23. Integrazione del contratto*

*Articolo 24. Cessione del contratto*

*Articolo 25. Comunicazioni*

*Articolo 26. Legge applicabile e foro competente*

*Articolo 27. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie*

*Articolo 28. Dati personali*

## Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento

**ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;

**Anno termico:** periodo di 12 mesi che decorre dalle ore 06:00 del primo ottobre di ciascun anno alle ore 06:00 del primo ottobre dell'anno successivo;

**Attivazione della fornitura:** è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e/o energia elettrica, il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

**Bolletta 2.0:** è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato;

**Cessazione della fornitura:** è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una volta;

**Cliente o Cliente finale:** è la persona fisica o giuridica, diversa dalle amministrazioni pubbliche, con un consumo annuo complessivamente inferiore a 200.000 Smc;

**Clienti non disalimentabili:** sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti di gas naturale che svolgono attività di servizio pubblico e i Clienti di energia elettrica definiti all' Art.23 del TIMOE.

**Clienti vulnerabili:** Sono definiti, ai sensi dell'Art.2 del D.L. n.115/2022 convertito in L.n.142/2022 (c.d. "Decreto aiuti bis"), come i clienti civili che ricadono in almeno una delle seguenti classi: a) persone che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'Art.1, co.75, della L.n.124/17; b) soggetti con disabilità ai sensi dell'Art.3 della L.n. 104/92; c) soggetti le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse; d) soggetti le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; e) persone di età superiori ai 75 anni. I clienti che soddisfano i requisiti per essere classificati come vulnerabili possono richiedere ai Venditori l'applicazione delle condizioni di fornitura del servizio di tutela alla vulnerabilità regolate dall'ARERA.

**Codice Civile:** testo del Cod. Civile approvato con R.D.16/03/1942 n.2612

**Codice di condotta commerciale:** è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, Allegato A della Delibera ARERA 366/2018/R/com del 28/06/2018 come modificato con Delibera 426/2020/R/com del 27/10/2020 e ss.mm.ii.

**Codice in materia di protezione dei dati personali:** D. Lgs.30.06.2003, n.196 aggiornato in base ai seguenti provvedimenti: L. 20 novembre 2017, n. 167, L. 7 luglio 2016, n. 122 e D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 151;

**Coefficiente C:** è il coefficiente di correzione dei volumi che serve a riportare i volumi alle condizioni *standard*, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (Smc).

**Contatore gas:** Insieme delle apparecchiature poste presso il PdR del Cliente atte a misurare i volumi di gas naturale prelevato, munito di totalizzatore numerico, installato dal Distributore gas.

**Contatore elettrico:** Insieme delle apparecchiature poste presso il POD del Cliente atte a misurare la quantità di energia elettrica prelevata, installato dal Distributore elettrico.

**Contratto:** è il contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica concluso sulla base delle Condizioni Economiche accettate dal Cliente e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura, dalla richiesta di fornitura e dagli ulteriori documenti allegati;

**CMOR:** corrispettivo eventualmente addebitato al Cliente da Libarna Gas e Luce in ragione di situazione di morosità pregressa nei confronti del precedente fornitore di energia elettrica e/o gas naturale, ai sensi della Delibera 3 Agosto 2017, 593/2017/R/com, Allegato A "Testo Integrato del Sistema Indennitario a carico del Cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale" (TISIND)

**Delibera 63/2021/R/com:** è la deliberazione dell'ARERA che, agli Allegati A, B, D, E, detta le modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai Clienti domestici disagiati per le forniture di gas naturale ed energia elettrica (c.d. "Bonus sociale per le forniture di energia elettrica e/o gas naturale")

**Distributore Gas:** il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art.14 d.lgs.164/00, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente;

**Distributore elettrico:** il soggetto esercente l'attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica, alla cui rete è connesso il POD del cliente.

**Fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale;

**Fattura di periodo:** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;

**Fornitore:** è la Libarna Gas S.p.A.;

**Fornitore di ultima istanza (FUI):** è il/i fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore;

**Forza maggiore:** è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile

alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;

**Mercato libero:** è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare il gas naturale e/o l'energia elettrica;

**Parti:** sono il Cliente e il Fornitore;

**PdR:** è il punto di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione il gas naturale al Cliente;

**POD:** è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica al Cliente.

**Qualità commerciale:** i livelli di qualità del servizio vendita di gas naturale ed energia elettrica di Libarna Gas e Luce allegati alle Condizioni Generali di Fornitura e pubblicati sul proprio sito, secondo quanto previsto dal TIQV.

**RQDG:** è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione 2020-2025;

**Servizio di default:** è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disalimentato o trovi un Fornitore;

**Servizi di ultima istanza gas:** sono i servizi erogati dal fornitore del servizio di *default* di distribuzione e dal FUI;

**SII:** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010;

**Sito internet:** [www.libarnagas.com](http://www.libarnagas.com)

**Switch:** operazione contrattuale con cui il cliente richiede il passaggio da altro fornitore a Libarna Gas e Luce per i POD e i PdR oggetto del contratto.

**Subentro:** operazione con cui il cliente chiede l'attivazione di un POD e/o PdR precedentemente disattivato.

**TIC:** è il Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, Allegato C alla Delibera 568/2019/R/eel del 27/12/2019

**TICO:** è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, Allegato A alla Delibera 209/2016/E/com del 5 Maggio 2016;

**TIF:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A alla Delibera ARERA 463/2016/com del 04/08/2016;

**TIME:** è il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2020/2023, Allegato B alla Delibera 568/2019/R/eel del 27/12/2019

**TIMG:** è il Testo integrato morosità gas, Allegato A alla Delibera ARERA ARG/gas 99/11 del 21/07/2011;

**TIMOE:** è il Testo integrato Morosità Elettrica, Allegato A alla Delibera ARERA 258/2015/R/com del 29/05/2015.

**TIQE:** è il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016/2023, Allegato A Delibera ARERA 566/2019/R/eel del 23/12/2019

**TIQV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A Delibera ARERA 413/2016/R/com del 21/07/2016;

**TIRV:** è il Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria, Allegato A alla Delibera ARERA 228/2017/R/com del 06/04/2017

**TISG:** è il Testo integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (settlement), Allegato A alla Delibera ARERA 148/2019/R/gas del 19/04/2019

**TIS:** è il Testo integrato delle disposizioni in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento dell'energia elettrica (settlement), Allegato A alla Delibera ARG/elt 107/09 del 30/07/2009

**TIT:** è il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016/2023, Allegato A alla Delibera ARERA 568/2015/R/eel del 27/12/2019

**TIW:** è il Testo integrato Vendita, Allegato A della Delibera ARERA 208/2022/R/eel del 12/05/2022, recante "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza.

**TIWG:** è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, Allegato A della Delibera ARERA ARG/gas 64/09 del 28/05/2009. Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

**Volturna:** variazione del Cliente finale titolare del POD e/o PdR oggetto del contratto senza disalimentazione del punto stesso.

## Articolo 2. Oggetto

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso

il Punto di fornitura in base a quanto richiesto dal Cliente nel modulo "Richiesta di fornitura", regolata dalle presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche sottoscritte.

2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.

2.3 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 6.

2.4 Il Cliente si impegna a comunicare a Libarna Gas ogni variazione relativa ai dati riportati nella Richiesta di fornitura e si assume la responsabilità della veridicità delle informazioni inserite nel medesimo modulo. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il gas naturale e/o l'energia elettrica messe a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il PdR e/o il POD contrattualizzati. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare il gas e/o l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati e in luoghi diversi da quelli indicati nel contratto. È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

### **Articolo 3. Conclusione del Contratto**

3.1 Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione scritta del Fornitore della richiesta presentata dal Cliente stesso attraverso l'apposito modulo di Richiesta fornitura allegato al presente Contratto. L'efficacia del Contratto è condizionata ad una verifica da parte del Fornitore, da svolgersi entro 5 giorni dalla data di conclusione del Contratto, basata sui seguenti parametri:

- verifica obbligatoria ai sensi della Legge 4 Agosto 2017 n. 124
- verifica dell'inesistenza di condizioni di morosità del Cliente o di un suo familiare convivente

3.2 Il Fornitore comunica al Cliente l'avvenuta conclusione del contratto o il proprio rifiuto a contrarre. Decorso il termine di cui sopra, in assenza di comunicazione del Fornitore, il presente Contratto sarà efficace.

3.3 Il presente contratto è concluso e firmato presso gli uffici del Fornitore, in relazione a quanto prescritto dal Codice di consumo, il Cliente non ha facoltà di ripensamento. Tutta la documentazione contrattuale viene consegnata contestualmente alla stipula del presente contratto

3.4 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

3.5 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il Cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti

### **Articolo 4. Procura a recedere**

4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Libarna Gas S.p.A. perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

4.2 Il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al precedente Fornitore nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

### **Articolo 5. Revoca della richiesta di switching**

5.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle seguenti informazioni:

- a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
- b) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
- c) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
- d) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
- e) la data di attivazione del servizio di default;
- f) l'accessibilità o meno del Punto di fornitura;

5.2 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 10 giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.

5.3 Superato il termine di cui al comma 5.2, in assenza della comunicazione di revoca del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

5.4 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi

insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:

- a) ritirare la richiesta di switching per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
- b) confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

### **Articolo 6. Conclusione dei contratti con il Distributore**

6.1 Per le offerte di gas naturale e/o energia elettrica ai fini dell'Articolo 2 il Fornitore chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

6.2 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

6.3 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di allacciamento e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

### **Articolo 7. Attivazione della fornitura**

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

7.2 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

### **Articolo 8. Condizioni Economiche**

8.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta. Le condizioni economiche sono riportate sul prospetto "Condizioni Economiche" allegato al presente Contratto e ne costituisce parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto

### **Articolo 9. Durata del contratto, rinnovo e recesso**

9.1 Il contratto di somministrazione, decorrente dalla data di stipula, ha durata: a) fino alla conclusione dell'anno termico in corso per la fornitura di gas naturale. b) per 12 mesi dalla data di inizio decorrenza del contratto per la fornitura di energia elettrica, ed, in entrambi i casi, è rinnovabile per un anno, e così di volta in volta. Il recesso, sia nel primo periodo di efficacia del contratto, sia nella vigenza dei successivi rinnovi, dovrà essere esercitato almeno trenta giorni prima della prevista scadenza contrattuale e non avrà comunque effetto prima del momento della scadenza stessa.

9.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di stipula del contratto e hanno durata fino alla conclusione dell'anno termico in corso alla stipula del contratto per la fornitura di gas naturale e per 12 mesi dalla data di inizio decorrenza della fornitura di energia elettrica

9.3 Con decorrenza dal primo rinnovo contrattuale, il Fornitore può comunicare eventuali variazioni alle condizioni economiche mediante comunicazione su supporto durevole o pubblicazione delle nuove condizioni economiche sul proprio sito. In assenza di tale comunicazione le condizioni economiche si intenderanno invariate rispetto a quelle applicate. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.

9.4 La comunicazione di cui al precedente comma 9.3 potrà essere trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa o pubblicata sul sito del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

9.5 Il Cliente può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con il Fornitore mediante invio di apposita comunicazione al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.

9.6 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

9.7 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto dandone comunicazione al fornitore con una dei seguenti mezzi:

- avviso consegnato presso gli sportelli del fornitore che darà riscontro con ricevuta;
- lettera raccomandata a.r.;
- Con mail all'indirizzo pec: amministrazione@pec.libarnagas.com
- Con mail all'indirizzo info@libarnagas.com

9.8 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o neghi l'accesso per la chiusura del misuratore, lo stesso sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.

9.9 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

#### Articolo 10. Fatturazione

10.1 La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. La rilevazione dei consumi viene fornita dal Distributore gas secondo le periodicità minime stabilite dal TIVG e/o tramite autolettura da parte del Cliente con le modalità indicate al punto 10.3. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 10.12. Nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

10.2 La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base delle letture effettive trasmesse dal Distributore Elettrico locale secondo le modalità previste dall'Allegato B della Deliberazione 87/2016/R/eel e s.m.i. con riferimento ai punti di misura che abbiano installato un misuratore 2G, e con le modalità previste dall'Art.23 del TIME con riferimento ai punti di misura trattati orari ai sensi del TIS, e/o tramite autolettura (prevista per i clienti domestici e non domestici alimentati in BT) da parte del Cliente con le modalità indicate al punto 10.3.

10.3 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura tramite mail all'indirizzo: [info@libarnagas.com](mailto:info@libarnagas.com) o telefonicamente allo 0383/82116.

10.4 Le fatture consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale, e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente in allegato alla bolletta stessa (pagina 3).

10.5 La fattura elettronica dei consumi di gas naturale e/o di energia elettrica viene emessa tramite invio al Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SDI)

10.6 Una copia delle fatture viene emessa in formato cartaceo, salvo che il Cliente chieda di riceverla in formato elettronico.

10.7 Le fatture emesse in formato elettronico sono rese disponibili al Cliente tramite l'iscrizione al seguente link:

<https://digitalenergy.wattsdat.com/libarna/portale.html?idFornitore=1>

10.8 Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato elettronico, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, è applicato lo sconto fissato da ARERA. Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 10.7 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

10.9 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine indicato sulla stessa fattura. In ogni caso il termine non potrà essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della fattura.

10.10 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli eventuali importi del CMOR dovuti ai sensi del TIMG e del TIMOE.

10.11 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

10.12 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:

- a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore o rilevati dagli incaricati del Fornitore;
- b) le autoletture comunicate dal Cliente;
- c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore

ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente

10.13 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

#### Articolo 11. Fatturazione di periodo

11.1 In relazione a quanto previsto all'articolo 3.2 del T.I.F. (Testo integrato fatturazione) approvato da ARERA, il Fornitore emetterà: a) per la fornitura gas fatturazioni bimestrali per i periodi maggio- giugno e luglio - agosto e mensili per tutti gli altri mesi dell'anno. La modifica rispetta le possibili deroghe riportate nella tabella 1 allegata al T.I.F. in quanto aumenta la frequenza delle fatturazioni previste all'articolo 4.1 dello stesso T.I.F; b) per la fornitura di energia elettrica fatturazioni bimestrali a partire dal bimestre Gennaio/Febbraio di ogni anno.

11.2 La fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo consumo addebitato nella stessa fattura. In caso di emissione di una fattura oltre il termine indicato il Fornitore riconosce al Cliente un indennizzo pari a 60 Euro

11.3 In caso di mancata lettura del misuratore entro i limiti previsti dalla regolazione, per i punti di riconsegna dotati di misuratore accessibile, il Cliente ha diritto di ricevere un indennizzo a carico del distributore pari a €35,00

#### Articolo 12. Fatturazione di chiusura

12.1 La fattura di chiusura è emessa dal fornitore normalmente contestualmente alla cessazione della fornitura.

12.2 Nel caso non fosse possibile l'emissione immediata, il Fornitore si impegna ad emetterla entro 4 settimane dalla data di cessazione inviando la stessa all'indirizzo fornito dal Cliente e sarà pagata dal Cliente stesso nel termine di 20 giorni dalla data di emissione

12.3 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da *switching*, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a €35,00

#### Articolo 13. Garanzie a carico del cliente finale

13.1 Alla stipula del contratto il fornitore rinuncia a chiedere la costituzione di un deposito cauzionale a garanzia dei pagamenti delle forniture

13.2 In caso di irregolarità nei pagamenti il Fornitore si riserva la facoltà di chiedere la costituzione di un deposito cauzionale nella misura massima prevista da ARERA nel T.I.V.G. Nel caso in cui il Cliente non versi il deposito cauzionale di cui al punto 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura per inadempimento del Cliente

13.3 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile

13.4 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione non può essere chiesto al Cliente di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso

13.5 Non è in ogni caso tenuto al versamento del deposito cauzionale il Cliente che per il pagamento delle fatture utilizzi la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito fino a che mantiene tali forme di pagamento

#### Articolo 14. Interessi di mora

14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato in fattura, il Fornitore potrà addebitare gli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato di 3,5 punti percentuali

14.2 Il Fornitore può richiedere il rimborso delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura

#### Articolo 15. Inadempimento del Cliente

15.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 13 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 10.10, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

15.2 Il termine di cui al comma 15.1 non sarà inferiore a 35 (trentacinque) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 30 (trenta) giorni

solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 35 (trentacinque) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

15.3 Nel caso in cui il Fornitore invii una comunicazione di costituzione in mora nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità con riferimento a fatture non contemplate nella precedente comunicazione, i suddetti termini ultimi per il saldo dei corrispettivi dovuti potranno essere ridotti in misura comunque non inferiore a 7 (sette) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata e 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC, o comunque a 10 (dieci) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

15.4 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.

15.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 5 giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.

15.6 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 25 relativo alle comunicazioni.

15.7 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al Distributore la Cessazione amministrativa ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di Cessazione amministrativa.

15.8 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

15.9 Per i contratti di gas naturale, ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al Distributore la relativa Cessazione amministrativa, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del servizio di *default*.

15.10 Per i contratti di energia elettrica, decorso il termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora e perdurando lo stato di morosità relativa al POD, il Distributore locale competente, sotto richiesta del Fornitore, procederà ad una riduzione di potenza disponibile di un livello del 15% per un periodo di 15 gg (per i clienti alimentati in BT) trascorsi i quali, al perdurare della morosità, verrà sospesa la fornitura.

15.11 In caso di inadempimento al contratto, il cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il punto di fornitura.

15.12 In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata con le modalità di cui ai commi da 15.1 a 15.4. Decorso inutilmente il termine aggiuntivo per il pagamento di cui al comma 15.5, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, chiedendo al Distributore la Cessazione amministrativa. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza attivati dal Distributore.

15.13 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità;
- b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:
  - I. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
  - II. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di costituzione in mora;
  - III. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data

di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

15.14 Nei casi di cui al comma 15.3, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

#### **Articolo 16. Prestazioni di competenza del Distributore**

16.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel RQDG e/o nel TIQE, comprendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e volturazioni, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RQDG.

16.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a quanto addebitato dal Distributore.

16.3 Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

#### **Articolo 17. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche**

17.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas e/o energia elettrica.

17.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

17.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

#### **Articolo 18. Forza maggiore**

18.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.

18.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.

18.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

#### **Articolo 19. Responsabilità**

19.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

19.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità del gas naturale e/o energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

19.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale e/o energia elettrica avvenute a valle del misuratore.

19.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio del gas naturale e/o energia elettrica o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

#### Articolo 20. Clausola risolutiva espressa

20.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del Codice Civile, il presente contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente, nei seguenti casi

- a) mancato pagamento per due volte anche non consecutive delle fatture ovvero mancata prestazione del deposito cauzionale se richiesto;
- b) impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di manutenzione;
- c) manomissione o alterazione dolosa dei misuratori, dei sigilli o dei contrassegni;
- d) autoletture mendaci;
- e) mancata comunicazione di affitto di locali, vendita dei locali;
- f) condizioni di sicurezza mancanti;
- g) inadempimenti del Cliente sopra descritti verificatisi in altre utenze gestite dal Fornitore e riconducibili allo stesso soggetto giuridico;
- h) prelievo fraudolento del gas e/o energia elettrica abusando dei servizi forniti dal Fornitore o dal Distributore;
- i) revoca o non concessione da parte del MAP dell'autorizzazione alla vendita al Fornitore;
- j) revoca o non concessione dell'accesso alla rete di distribuzione locale;
- k) mancato versamento del deposito cauzionale di cui all'art. 13 se richiesto;
- l) uso del gas e/o energia elettrica diverso da quello dichiarato nel modulo di adesione o comunicato in momento successivo in seguito a variazione.

#### Articolo 21. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

21.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti.

21.2 In caso di reclamo o richiesta di informazioni il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).

21.3 La comunicazione trasmessa dal cliente dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR e/o POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente e un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

#### Articolo 22. Assicurazione clienti finali gas

22.1 I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale e da essa sono esclusi:

- a) i Clienti dotati di misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in fattura)
- b) i consumatori di gas per autotrazione

22.2 Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

22.3 Copia del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.

#### Articolo 23. Integrazione del contratto

23.1 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.

23.2 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

#### Articolo 24. Cessione del contratto

24.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo

2558 c.c.

24.2 La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

#### Articolo 25. Comunicazioni

25.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate:

- a) per raccomandata con avviso di ricevimento alla sede del Fornitore in Montebello della Battaglia (PV) Via Savonarola 30/A o via mail all'indirizzo [amministrazione@pec.libarnagas.com](mailto:amministrazione@pec.libarnagas.com) per le comunicazioni dirette al Fornitore
- b) per raccomandata con avviso di ricevimento presso l'indirizzo di fornitura o, se presente, all'indirizzo di spedizione della fattura per le comunicazioni dirette al Cliente

25.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

25.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

#### Articolo 26. Legge applicabile e foro competente

26.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal presente Contratto o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di fornitura.

#### Articolo 27. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

27.1 Il Cliente che in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>)

27.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

#### Articolo 28. Dati personali

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

## Condizioni economiche

### Fornitura gas naturale ai clienti domestici e non domestici valide per l'ANNO TERMICO 2024/2025

Alla fornitura saranno applicate le tariffe di cui all'articolo 5.1 del Testo Integrato Vendita Gas (TIVG) approvato dall'ARERA e di seguito indicate:

1. Componente relativa ai costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso

Viene determinata mensilmente mediante la seguente formula

$$P_{app} = PSV_{DA} + S_0$$

Dove:

**Papp** è il prezzo applicato in €/Smc

**PSV<sub>DA</sub>** è per ogni mese solare la media aritmetica di Heren Price Day Ahead determinato durante il periodo di rilevazione di tale mese. Heren Price Day Ahead è, per ogni giorno di calendario del mese la media aritmetica dei prezzi dei soli giorni lavorativi giornalieri bid and ask, espressi in €/MWh e moltiplicati per 1,058333, pubblicati da ICIS-HEREN nel report "Iciss Heren European Spot Gas Market" al titolo PSV PRICE ASSESSMENT, alla riga relativa al PSV day Ahead quando il giorno del mese è un London Business Day, ovvero alla riga relativa al PSV Week End quando il giorno non è un London Business Day.

**S<sub>0</sub>**, espresso in €/Smc. pari a 0,10 €. Il valore è fisso fino al 30/09/2025.

2. Componente relativa ai costi delle attività connesse all'approvvigionamento all'ingrosso

è la componente di cui all'articolo 7 del TIVG denominata "CCR" e determinata da ARERA in €/GJ. Il valore viene trasformato in €/Smc utilizzando il potere calorifico superiore (PCS) determinato annualmente ai sensi delle deliberazioni di ARERA.

3. Componente relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio  
Si compone di

- una quota fissa annuale pari ad €.102,00/anno e addebitata in bolletta in relazione ai giorni intercorrenti fra la lettura attuale e la lettura precedente.
- una quota proporzionale al consumo PARI A €.0,007946

4. Componente relativa al servizio di trasporto

è la componente di cui all'articolo 9 del TIVG denominata "QT<sub>it</sub>"

determinato da ARERA.

5. Componenti relative al servizio di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, inclusi gli oneri

sono le componenti di cui all'articolo 10 del TIVG e sono determinate annualmente da ARERA per ogni ambito tariffario.

Tutti i corrispettivi sono indicati al netto delle imposte e verranno gravati da imposte.

## Condizioni economiche

### Fornitura energia elettrica per usi domestici e altri usi valide fino al 30/06/2025

Per la somministrazione di energia elettrica vengono fatturati al Cliente i corrispettivi di seguito indicati:

$$P = \text{PUNH}(1+\lambda) + \text{SPREAD}$$

Dove **P** è il prezzo applicato espresso in €/kWh nel mese di fornitura

**PUNH** è il PUN orario dato da una media pesata dei prezzi orari delle diverse zone di mercato italiane (prezzi zonali) rispetto ai volumi.

Il **PUN** (Prezzo Unico Nazionale) è il prezzo di riferimento dell'energia elettrica sul mercato italiano ed è espresso in €/MWh. Il PUN viene pubblicato giornalmente sul sito del Gestore del Mercato Elettrico (MGP) all'indirizzo [www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org), sia come prezzo medio giornaliero, sia con i dettagli dei prezzi orari.

**λ** è il valore delle perdite di rete quantificate come stabilite da ARERA = 10% per le forniture in BT

**SPREAD** pari a:

- 0,025 €/kWh in F<sub>1</sub>
- 0,025 €/kWh in F<sub>2</sub>
- 0,025 €/kWh in F<sub>3</sub>

Inoltre, in sostituzione della componente PCV, verrà applicata la componente **CCV** pari a:

- 120,00 Euro/POD /Anno per i Clienti domestici;
- 150,00 Euro/POD /Anno per i Clienti non domestici

Per fasce orarie si intendono i raggruppamenti di consumo orari indicati nella delibera ARERA 181/06.

Al prezzo sopra indicato andranno aggiunti i corrispettivi relativi a Dispacciamento (PD, DispBT, 44bis, 44.3, 45, 46, 47, 48, 73)

Trasmissione, Misura e Distribuzione, Oneri Generali di Sistema, comprese le componenti Asos e Arim, definiti e aggiornati con modalità e tempi stabiliti dall'ARERA, da Terna, dal Distributore locale, nonché ogni eventuale nuova componente introdotta dalle autorità competenti.

Tutti i corrispettivi sono indicati al netto delle imposte e verranno gravati da imposte.

Firma \_\_\_\_\_

## ALTRE INFORMAZIONI PER IL CLIENTE FINALE

Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2023 nella fornitura di clienti gas

| <b>CONTROLLO INDICATORI</b>                     |                                  |  |   |  |
|---|----------------------------------|--|---|--|
|   | Indicatore di<br>reclamosità IRC | Indicatore di<br>capacità di<br>risposta a<br>reclami ICRC | Indicatore di richiesta<br>informazioni IINFO | Indicatore di capacità di<br>risposta a richiesta<br>informazioni ICINFO |
| <b>BP attività di servizio pubblico(Libero)</b> | 0,000                            | 0,000  | 0,000   | 0,000  |
| <b>BP condominio uso domestico(Libero)</b>      | 0,000                            | 0,000  | 0,000   | 0,000  |
| <b>BP domestico(Libero)</b>                     | 0,000                            | 0,000  | 0,000   | 0,000  |
| <b>BP domestico(Tutela)</b>                     | 0,000                            | 0,000  | 0,000   | 0,000  |
| <b>BP usi diversi(Libero)</b>                   | 0,000                            | 0,000  | 0,000   | 0,000  |

| <b>INDICATORI GENERALI</b>   |  |   |   |  |   |
|--|--|---|---|--|---|
| BP domestico (Libero)  |  |   |   |  |   |
| RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 4 – LIVELLO SPECIFICO : 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI) |  |   |   |  |   |
| Mese   | Numero casi ricevuti nel mese(art.36, primo capoverso) | Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità'(art.36, comma 2 lettera b) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo(Art. 36, comma, lettera c), suddividendo in base alle cause di mancato rispetto | Tempo effettivo medio di risposta(comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) |
| Gennaio  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0,0   |
| Febbraio   | 0  | 0   | 0   | 0  | 0,0   |
| Marzo  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0,0   |
| Aprile   | 0  | 0   | 0   | 0  | 0,0   |
| Maggio   | 0  | 0   | 0   | 0  | 0,0   |
| Giugno   | 0  | 0   | 0   | 0  | 0,0   |
| Luglio   | 0  | 0   | 0   | 0  | 0,0   |
| Agosto   | 0  | 0   | 0   | 0  | 0,0   |
| Settembre  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0,0   |
| Ottobre  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0,0   |
| Novembre   | 0  | 0   | 0   | 0  | 0,0   |
| Dicembre   | 0  | 0   | 0   | 0  | 0,0   |
| <b>TOTALE</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>   |   |

| INDICATORI SPECIFICI   |  |   |   |   |               |                |  |
|--|--|---|---|---|---------------|----------------|--|
| BP domestico (Libero)  |  |   |   |   |               |                |  |
| RECLAMI SCRITTI (ART.4 – LIVELLO SPECIFICO : 30 GIORNI SOLARI) |  |   |   |   |               |                |  |
| Mese   | Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso) | Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art.36, comma 2 lettera a) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art.36, comma 2 lettera b) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art.36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto) |               |                | Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) |
|  |  |   |   | Altre cause   | Cause esterne | Forza Maggiore |  |
| Gennaio  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Febbraio   | 0  | 0   | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Marzo  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Aprile   | 0  | 0   | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Maggio   | 0  | 0   | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Giugno   | 0  | 0   | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Luglio   | 0  | 0   | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Agosto   | 0  | 0   | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Settembre  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Ottobre  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Novembre   | 0  | 0   | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Dicembre   | 0  | 0   | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| <b>TOTALE</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>      | <b>0</b>       |  |

|  |   |
|--|---|
| Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento | 0 |
|--|---|

| INDENNIZZI (RECLAMI SCRITTI)                              |  |
|---|--|
| Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento | Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento |
| 0   | 0  |

| <b>RETTIFICHE DI FATTURAZIONE (ART.5 – LIVELLO SPECIFICO:90 GIORNI SOLARI)</b> |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| Mese   | Numero di casi ricevuti nel mese(art.36, primo capoverso) | Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità(art.36, comma 2 lettera d) | Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità(art.36, comma 2 lettera e) | Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) |
|  |   |  | Altre cause  |  |
| Gennaio  |   |  |  |  |
| Febbraio   |   |  |  |  |
| Marzo  |   |  |  |  |
| Aprile   |   |  |  |  |
| Maggio   |   |  |  |  |
| Giugno   |   |  |  |  |
| Luglio   |   |  |  |  |
| Agosto   |   |  |  |  |
| Settembre  |   |  |  |  |
| Ottobre  |   |  |  |  |
| Novembre   |   |  |  |  |
| Dicembre   |   |  |  |  |
| <b>TOTALE</b>  |   |  |  |  |

|   |  |
|---|--|
| Numero di indennizzi maturati durante l'anno di riferimento |  |
|---|--|

| <b>Indennizzi (Rettifiche di fatturazione)</b>            |   |
|---|---|
| Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento | Ammontare di indenizzi corrisposti nell'anno di riferimento |
| 0   | 0   |

| <b>RETTIFICHE DI DOPPIA FATTURAZIONE (ART.6 – LIVELLO SPECIFICO: 20 GIORNI SOLARI)</b> |  |   |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|
| Mese   | Numero dei casi ricevuti nel mese(art.36, primo capoverso) | Casi non gestiti nell'anno di riferimento(art.36, come 2 lettera a) | Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità(art.36, comma 2 lettera d) | Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità(art.36, comma 2 lettera e) | Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) |
| Gennaio  |  |   |  |  |  |
| Febbraio   |  |   |  |  |  |
| Marzo  |  |   |  |  |  |
| Aprile   |  |   |  |  |  |
| Maggio   |  |   |  |  |  |
| Giugno   |  |   |  |  |  |
| Luglio   |  |   |  |  |  |
| Agosto   |  |   |  |  |  |
| Settembre  |  |   |  |  |  |
| Ottobre  |  |   |  |  |  |
| Novembre   |  |   |  |  |  |
| Dicembre   |  |   |  |  |  |
| <b>TOTALE</b>  | 0  | 0   | 0  | 0  |  |

|  |  |
|--|--|
| Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento |  |
|--|--|

**Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2023 nella fornitura di clienti di energia elettrica**

| INDICATORI GENERALI   |   |    |   |   |   |  |               |                |  |
|---|---|----|---|---|---|--|---------------|----------------|--|
| BT domestici (Libero)   |   |    |   |   |   |  |               |                |  |
| RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 – LIVELLO GENERALE: 30GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI) |   |    |   |   |   |  |               |                |  |
| Mese  | Tempo max (standard generale applicabile) | %  | N. casi ricevuti nel mese (art.36, primo capoverso) | Casi in cui non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di rif. (art.36, comma 2 lettera a) | Casi in cui sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di rif. e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art.36, comma 2 lettera b) | Casi in cui sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di rif. oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto |               |                | Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) |
|   |   |    |   |   |   | Altre cause  | Cause esterne | Forza maggiore |  |
| Gennaio   | 30  | 95 | 0   | 0   | 0   | 0  | 0             | 0              | 0,0  |
| Febbraio  | 30  | 95 | 1   | 0   | 1   | 0  | 0             | 0              | 1  |
| Marzo   | 30  | 95 | 1   | 0   | 1   | 0  | 0             | 0              | 1  |
| Aprile  | 30  | 95 | 0   | 0   | 0   | 0  | 0             | 0              | 0,0  |
| Maggio  | 30  | 95 | 0   | 0   | 0   | 0  | 0             | 0              | 0,0  |
| Giugno  | 30  | 95 | 0   | 0   | 0   | 0  | 0             | 0              | 0,0  |
| Luglio  | 30  | 95 | 0   | 0   | 0   | 0  | 0             | 0              | 0,0  |
| Agosto  | 30  | 95 | 0   | 0   | 0   | 0  | 0             | 0              | 0,0  |
| Settembre   | 30  | 95 | 0   | 0   | 0   | 0  | 0             | 0              | 0,0  |
| Ottobre   | 30  | 95 | 0   | 0   | 0   | 0  | 0             | 0              | 0,0  |
| Novembre  | 30  | 95 | 0   | 0   | 0   | 0  | 0             | 0              | 0,0  |
| Dicembre  | 30  | 95 | 0   | 0   | 0   | 0  | 0             | 0              | 0,0  |
| <b>Totale</b>   |   |    | <b>2</b>  | <b>0</b>  | <b>2</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>       |  |

| INDICATORI SPECIFICI   |  |  |   |   |               |                |  |
|--|--|--|---|---|---------------|----------------|--|
| BT domestici (Libero)  |  |  |   |   |               |                |  |
| RECLAMI SCRITTI (ART.4 – LIVELLO SPECIFICO:30 GIORNI SOLARI) |  |  |   |   |               |                |  |
| Mese   | Numero dei casi ricevuti (art.36, primo capoverso) | Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di rif. (art.36, comma 2 lettera a) | Casi in cui sia stata inviata risposta motivata nell'arco di rif. e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art.36, comma 2 lettera b) | Casi in cui sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art.36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto |               |                | Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) |
|  |  |  |   | Altre cause   | Cause esterne | Forza Maggiore |  |
| Gennaio  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Febbraio   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Marzo  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Aprile   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Maggio   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Giugno   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Luglio   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Agosto   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0             | 0              | 0,0  |
| Settembre  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0             | 0              | 0  |
| Ottobre  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0             | 0              | 0  |
| Novembre   | 1  | 1  | 0   | 0   | 0             | 0              | 5  |
| Dicembre   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0             | 0              | 0  |
| <b>Totale</b>  | <b>1</b>   | <b>1</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>      | <b>0</b>       |  |

|  |   |
|--|---|
| Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento | 0 |
|--|---|

| Indennizzi (Reclami scritti)  |   |   |   |   |                |  |  |
|---|---|---|---|---|----------------|--|--|
| Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento                       |   |   | Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento  |   |                |  |  |
| 0   |   |   | 0   |   |                |  |  |
| RETTIFICHE DI FATTURAZIONE (ART. 5 – LIVELLO SPECIFICO:90 GIORNI SOLARI)        |   |   |   |   |                |  |  |
| Mese  | Numero dei casi ricevuti nel mese (art.36, primo capoverso) | Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art.25, comma 2 lettera d) | Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art.36, comma 2 lettera e) |   |                | Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) |  |
|   |   |   | Altre cause   | Cause esterne   | Forza Maggiore |  |  |
| Gennaio   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0              | 0,0  |  |
| Febbraio  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0              | 0,0  |  |
| Marzo   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0              | 0,0  |  |
| Aprile  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0              | 0,0  |  |
| Maggio  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0              | 0,0  |  |
| Giugno  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0              | 0,0  |  |
| Luglio  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0              | 0,0  |  |
| Agosto  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0              | 0,0  |  |
| Settembre   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0              | 0,0  |  |
| Ottobre   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0              | 0,0  |  |
| Novembre  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0              | 0,0  |  |
| Dicembre  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0              | 0,0  |  |
| <b>TOTALE</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>       |  |  |
| Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento                          |   |   | 0   |   |                |  |  |
| Indennizzi (Rettifiche di fatturazione)   |   |   |   |   |                |  |  |
| Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento                       |   |   | Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento  |   |                |  |  |
| 0   |   |   | 0   |   |                |  |  |
| RETTIFICHE DI DOPPIA FATTURAZIONE (ART.6 – LIVELLO SPECIFICO: 20 GIORNI SOLARI) |   |   |   |   |                |  |  |
| Mese  | Numero dei casi ricevuti nel mese (art.36, primo capoverso) | Casi non gestiti nell'anno di riferimento (art.36, comma 2 lettera a)                             | Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità(art.36, comma 2 lettera d)      | Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art.36, comma 2 lettera e) |                |  | Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) |
|   |   |   |   | Altre cause   | Cause esterne  | Forza maggiore   |  |
| Gennaio   |   |   |   |   |                |  |  |
| Febbraio  |   |   |   |   |                |  |  |
| Marzo   |   |   |   |   |                |  |  |
| Aprile  |   |   |   |   |                |  |  |
| Maggio  |   |   |   |   |                |  |  |
| Giugno  |   |   |   |   |                |  |  |
| Luglio  |   |   |   |   |                |  |  |
| Agosto  |   |   |   |   |                |  |  |
| Settembre   |   |   |   |   |                |  |  |
| Ottobre   |   |   |   |   |                |  |  |
| Novembre  |   |   |   |   |                |  |  |
| Dicembre  |   |   |   |   |                |  |  |
| <b>TOTALE</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>       | <b>0</b>   |  |
| Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento                          |   |   | 0   |   |                |  |  |
| Indennizzi (Rettifiche di doppia fatturazione)                                  |   |   |   |   |                |  |  |
| Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento                       |   |   | Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento  |   |                |  |  |
| 0   |   |   | 0   |   |                |  |  |