

Per i condomini 

CONTRATTO LUCE E GAS

IMAGN 
Il futuro secondo **AGN ENERGIA**

PROPOSTA DI FORNITURA CONDOMINIO

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

1. DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE¹

Codice Anagrafico Fornitore²

Nome Condominio

Indirizzo Comune CAP

Codice fiscale / P. IVA

Studio

Cognome Nome

In qualità di Amministratore del condominio Legale rappresentante

Documento di identità Numero Rilasciato da In data

Codice fiscale

Indirizzo di fatturazione³ Comune CAP

Telefono Mail⁴ PEC⁵

LUOGO DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI AGN ENERGIA

Sì No

2. ENERGIA ELETTRICA

2.1. OFFERTA COMMERCIALE E TIPOLOGIA CONTRATTO

Offerta commerciale (CTE)⁶

Nuova attivazione

Voltura: Ordinaria Con cambio controparte commerciale

Subentro Cambio fornitore (switching) Cambio offerta commerciale (per Clienti già AGN ENERGIA Spa)

2.2. DATI IDENTIFICATIVI DELLA FORNITURA⁷

Codice POD⁸

Distributore locale Fornitore attuale

Potenza contrattuale (kW) Tensione fornitura (V) Consumo annuo previsto (kWh)

Categoria d'uso: Domestico Altri usi Illuminazione pubblica

Mercato di provenienza: Libero Maggior Tutela Salvaguardia

Agevolazioni fiscali⁹: Sì No

Dichiarazione di aver diritto al regime di Maggior Tutela Salvaguardia

3. GAS NATURALE

3.1. OFFERTA COMMERCIALE E TIPOLOGIA CONTRATTO

Offerta commerciale (CTE)¹⁰

Nuova attivazione: A01 A40 PN1

Voltura: Lettura voltura Data lettura / /

Subentro

Cambio fornitore (switching)

Cambio offerta commerciale (per Clienti già AGN ENERGIA Spa)

3.2. DATI IDENTIFICATIVI DELLA FORNITURA¹¹

Codice PDR¹² REMI Matricola Contatore¹³

Consumo annuo previsto (Smc/a)

Distributore locale Fornitore attuale

Categoria d'uso¹⁴: Uso domestico Usi diversi Condominio Attività di Servizio pubblico

Uso del gas¹⁵ Riscaldamento Cottura cibi Acqua calda Tecnologico Condizionamento

Giorni settimanali di consumo¹⁶ 5 6 7

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

Agevolazioni fiscali¹⁷ Sì No

4. MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Modalità di pagamento Bollettino postale Addebito diretto sul conto corrente (SDD)¹⁸ Bonifico bancario
Modalità invio¹⁹ Cartacea Formato elettronico
Codice SDI Codice CIG

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

Sì No

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 insolute 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;
- di essere informato dell'esistenza di una copertura assicurativa per i sinistri relativi all'utilizzo del gas distribuito a mezzo di gasdotti locali per i clienti finali civili e delle modalità di denuncia degli stessi;
- la veridicità dei dati riportati e di aver ricevuto copia, contestualmente alla sottoscrizione della presente Proposta di fornitura, dei documenti di seguito indicati e di accettarne interamente i contenuti: (I) "Condizioni Generali di Fornitura", (II) "Condizioni tecniche economiche", (III) "Trattamento dei dati personali", (IV) "Livelli di qualità commerciale", nonché, nel caso di contratto stipulato su Mercato libero (V) "Nota informativa per il Cliente finale", (VI) "Scheda di confrontabilità della spesa", "Modulo Fatturazione anomala", "Modulo Reclami", "Modulo ripensamento" (per i soli clienti domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui all'5.2 dell'Allegato A, Del. 51/2018/R/com);
- 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] di essere stato informato di aver diritto alla fornitura alle condizioni economiche e contrattuali del Servizio di Tutela come definite dall'ARERA e di aver scelto liberamente di essere servito alle condizioni alternative sul Mercato libero proposte dal Fornitore;
- [nel caso di offerta su libero mercato a cliente servito in Tutela GAS] di essere stato informato che la scelta di essere servito a condizioni economiche e contrattuali diverse da quelle del Servizio di Tutela definite dall'ARERA, attualmente applicate, determinerà il passaggio al Mercato libero;
- [nel caso di offerta a Cliente servito in Maggior Tutela EE] di essere stato informato che la scelta di essere servito a condizioni economiche e contrattuali diverse da quelle del Servizio di Maggior Tutela definite dall'ARERA, attualmente applicate, determinerà il passaggio al Mercato libero;
- di autorizzare Il Fornitore ad inviare le comunicazioni attinenti il rapporto contrattuale all'indirizzo mail riportato nella presente proposta di fornitura (qualora riportato), salvo ove diversamente previsto dalla normativa vigente;
- di essere consapevole che Il Fornitore potrà inviare la comunicazione di Costituzione in mora via mail nel caso in cui abbia rilasciato un indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), salvo diversa previsione normativa; in caso contrario, l'eventuale comunicazione verrà recapitata mediante raccomandata 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 del diritto di revocare la presente Proposta di fornitura, nei casi previsti dalla normativa vigente, nel termine di 14 giorni dalla conclusione del contratto ("diritto di ripensamento"), mediante comunicazione scritta da inviare entro lo stesso termine secondo modalità previste dalle Condizioni Generali di Fornitura;
- di essere stato informato che tra le offerte del mercato libero del Fornitore sono comprese un'offerta PLACET a prezzo fisso e un'offerta PLACET a prezzo variabile, 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

1 Campi da compilare in stampatello maiuscolo.

2 Compilare a cura del Fornitore.

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

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

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

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

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

8 Indicato sull'attuale bolletta, ove disponibile.

9 Se sì, allegare documentazione.

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

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

12 Indicato sull'attuale bolletta, ove disponibile.

13 Ove disponibile.

14 Secondo quanto previsto dal TIVG (DeL. ARG/gas 64/09 e s.m.i.).

15 Selezionare una o più alternative.

16 Secondo quanto previsto dal TIVG (DeL. ARG/gas 64/09 e s.m.i.).

17 Se sì, allegare documentazione.

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

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

DICHIARAZIONE IVA E ACCISE - ENERGIA ELETTRICA

Dichiara

- che la Ditta/Società qui rappresentata rientra fra le imprese di cui al n. 103 della Tabella A, parte III, allegata al DPR 26/10/1972 n. 633 e successive modificazioni (Imprese estrattive e manifatturiere, comprese le imprese poligrafiche, editoriali e simili, come individuate nei gruppi dal IV al XV dai decreti ministeriali 29/10/1974 e 31/12/1988, recanti la tabella dei coefficienti di ammortamento, e nella classificazione ATECO 2007 - sezione C - per le imprese manifatturiere, come da risoluzione 79/E di cui dichiara di essere a conoscenza);
- che la Ditta/Società qui rappresentata rientra fra le imprese agricole, di cui al n. 103 della Tabella A, parte III, allegata al DPR 26/10/1972 n. 633;
- che l'Energia Elettrica fornita per l'utenza sopra indicata è utilizzata esclusivamente per usi identificati dalla normativa fiscale come domestici, relativi al fabbisogno di strutture residenziali/abitative a carattere familiare o collettivo rientranti nella seguente tipologia (barrare la casella d'interesse):
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Caserme | <input type="checkbox"/> Conventi |
| <input type="checkbox"/> Orfanotrofi/brefotrofi | <input type="checkbox"/> Carceri mandamentali |
| <input type="checkbox"/> Condomini | <input type="checkbox"/> Scuole |
| <input type="checkbox"/> Asili | <input type="checkbox"/> Case di riposo |
| <input type="checkbox"/> Consorzi di bonifica e di irrigazione che utilizzano l'Energia Elettrica per il funzionamento degli impianti irrigui, di sollevamento e di scolo delle acque. | |

Dichiara inoltre che l'Energia Elettrica fornita per l'utenza sopra indicata:

- non viene utilizzata, neppure in parte, per usi diversi da quello domestico, come identificato dalla normativa fiscale;
- non viene utilizzata, neppure in parte, nell'esercizio dell'attività di impresa, o per l'effettuazione di prestazioni di servizi verso corrispettivo rilevanti ai fini dell'imposta sul valore aggiunto anche se in regime di esenzione;
- non viene utilizzata, neppure in parte, per il fabbisogno di strutture diverse da quelle residenziali destinate ad ospitare collettività, quali uffici, depositi, officine, spacci, e servizi vari;
- non viene utilizzata, in caso di complesso scolastico, per il fabbisogno di palestre e laboratori ubicati al di fuori dello stesso complesso.

Chiede

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

A tal proposito consapevole:

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

Luogo e data Firma del Dichiarante

DICHIARAZIONE IVA E ACCISE - GAS NATURALE

Dichiara

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

Chiede

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

A tal proposito consapevole:

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

Luogo e data Firma del Dichiarante

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

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

Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale.

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

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

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

IDENTITÀ DELLA SOCIETÀ E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

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

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

Data e ora del contatto.....

Firma del personale commerciale che l'ha contattata.....

SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Data di presunta attivazione.....

Periodo di validità della proposta.....

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

Eventuali oneri a carico del cliente.....

CONTENUTO DEL CONTRATTO

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

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

DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia contratto
- Scheda confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)
- Scheda sintetica (Del. 426/2020/R/Com)

DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

- 23.3 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.
- 23.4 L'ammontare delle garanzie sopra descritte potrà essere soggetto ad adeguamento in caso di variazione dei consumi annuali, nel caso in cui al 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. Nel caso di Cliente finale gas con consumo annuo fino a 5.000 Smc che dovesse attivare, al momento della sottoscrizione del Contratto oppure durante lo svolgimento del rapporto contrattuale, il pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale, lo stesso non sarà tenuto al versamento di alcuna garanzia. Nel caso di revoca della domiciliazione, il Cliente dovrà prestare idonea garanzia sulla base di quanto sopra descritto.
- 23.5 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.
- 23.6 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.
- 23.7 Inoltre e sempre al fine di garantire i crediti derivanti dal Contratto, il Fornitore potrà stipulare uno o più accordi con primarie società di factoring e con primarie compagnie di assicurazione.
- 23.8 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.

24. Modifiche del Contratto

- 24.1 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.
- 24.2 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 in forma scritta a ciascun Cliente interessato con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.
- 24.3 E' fatto salvo in ogni caso il diritto del Cliente di recedere dal contratto a seguito della proposta di variazione unilaterale, senza oneri, secondo quanto indicato nella comunicazione di variazione unilaterale.
- 24.4 La comunicazione di cui al comma 24.2 conterrà l'intestazione "Proposta di modifica unilaterale del Contratto", e per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni: a) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; b) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; c) la decorrenza della variazione proposta; d) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.
- 24.5 La comunicazione di variazione verrà inviata in un documento distinto dalla bolletta ed in ogni caso in maniera disgiunta da quest'ultima. 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.
- 24.6 Il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico di importo pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto, da parte del Fornitore, delle modalità e tempistiche di comunicazione delle eventuali modifiche contrattuali di cui sopra.

25. Indennizzi automatici e livelli specifici e generali di qualità

- 25.1 Fatti salvi 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 modalità e tempistiche di comunicazione delle eventuali variazioni contrattuali unilaterali.
- 25.2 Il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei termini di emissione della fattura 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 giorni solari. L'indennizzo sarà corrisposto nella prima fattura utile.
- 25.3 Il Cliente di energia elettrica titolare a 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 fattura utile.
- 25.4 Il Fornitore corrisponderà al cliente un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura 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 solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 (ventidue) euro per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.
- L'indennizzo sarà corrisposto nella fattura di chiusura. L'indennizzo sarà corrisposto anche per ritardo nell'emissione della fattura di chiusura basata su consumi stimati, nel caso di indisponibilità dei dati di misura.
- 25.5 Il Cliente 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 cambio fornitore) decorso un tempo superiore a 30 giorni dalla cessazione della fornitura. L'indennizzo sarà trasferito al Cliente in occasione della fattura di chiusura solo a valle del riconoscimento da parte del Distributore locale al Fornitore.
- 25.6 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 riportata nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale.

26. Disposizioni varie

- 26.1 Invalitità 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.
- 26.2 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.
- 26.3 Modifiche
Salvo quanto previsto all'articolo 24, 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
- 26.4 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.

27. Fornitore unico e uso del gas/energia elettrica

- 27.1 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.
- 27.2 Il Cliente, con la firma del Contratto e per l'intera sua durata, si impegna e obbliga altresì a 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.

28. Riservatezza

- 28.1 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.
- 28.2 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.

29. Comunicazioni e reclami

- 29.1 Le comunicazioni tra le Parti inerenti al Contratto devono essere formulate per iscritto e indirizzate alla rispettiva sede legale/residenza (per i clienti domestici).
- 29.2 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, 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.
- 29.3 Il Cliente ha l'obbligo di comunicare per iscritto al Fornitore, entro 5 (cinque) giorni lavorativi, tutte le variazioni inerenti i 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 le tariffe e/o le imposte dovute in relazione alle situazioni in fatto come accertate, previa richiesta al Cliente di integrazione documentale.
- 29.4 Il Cliente può formulare al Fornitore richieste di informazioni ai seguenti recapiti; via posta ordinaria a AGN ENERGIA Spa, Via Gabriele d'Annunzio 2/75 - 16121 Genova (GE), via mail/PEC all'indirizzo energiaelettrica.agn@pec.it o metano.agn@pec.it; per reclami scritti 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.
- 29.5 Il Fornitore risponderà con comunicazione scritta, fatte salve le richieste verbali per le quali la risposta contestuale sia ritenuta soddisfacente dal Cliente.
- 29.6 Il Cliente ha la facoltà di inviare reclamo anche utilizzando ogni altro mezzo utile alla comunicazione che consenta di accertare la motivata scritta, la comunicazione deve contenere almeno i seguenti dati: a) nome e cognome; b) Indirizzo di fornitura; c) Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) servizio cui si riferisce il reclamo cliente; e) codice alfanumerico identificativo del POD/PDR, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; f) breve descrizione dei fatti contestati.
- 29.7 I reclami e le richieste di informazioni potranno essere inoltrati al Fornitore ai recapiti indicati nel modulo reclami, in bolletta e/o sul sito internet.www.agnenergia.com e comunque al seguente indirizzo: Via Gabriele d'Annunzio 2/75 - 16121 Genova (GE). Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori è possibile consultare il sito www.arera.it.
- 29.8 Il Fornitore verificherà l'attendibilità della richiesta e fornirà una risposta scritta, che verrà inviata al Cliente entro i termini previsti dal TIQV. I reclami relativi al servizio di distribuzione e misura sono inoltrati al Distributore dal Fornitore o direttamente dal Cliente.

30. Risoluzione extragiudiziale delle controversie

- 30.1 Il Cliente, a seguito di mancata risposta del Fornitore ad un reclamo scritto entro il termine stabilito dal TIQV o in caso di risposta non soddisfacente, ha la possibilità di attivare, ai sensi del TICO, il Servizio Conciliazione dell'ARERA per tentare di risolvere con procedura online, completamente gratuita, eventuali controversie, senza ricorrere a vie giudiziarie. Il Servizio è rivolto, nel settore GAS, ai clienti 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.
- 30.2 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@acquirenteuropa.it o contattare anche lo Sportello per il consumatore energia e ambiente al numero 800.166.654.
- 30.3 Le informazioni su come attivare la procedura di conciliazione sono disponibili anche sul sito www.agnenergia.com o al numero verde 800.808.180.

31. Legge applicabile e Rinvio normativo

- 31.1 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 rinviavano alle norme dell'ordinamento italiano e, in particolare, al Codice Civile.

32. Registrazione

- 32.1 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.

33. Foro competente

- 33.1 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 Torino.
- 33.2 Il Cliente elegge domicilio, a tutti gli effetti, presso l'utenza ove è erogata la fornitura di gas naturale/energia elettrica.

34. Trattamento dei dati

- 34.1 I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare del Trattamento AGN ENERGIA Spa secondo le modalità e per le finalità descritte nell'informativa a Lei resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016, allegata al presente contratto. Si precisa che Lei potrà in qualunque momento revocare il consenso reso per il trattamento dei Suoi dati per le finalità di marketing/profilazione (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 propri dati personali e all'esercizio dei relativi diritti. Pertanto, potrà in qualsiasi momento contattare il DPO con le seguenti modalità:
- inviando una 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. 10 - Oneri di connessione/allacciamento; art. 13 - Responsabilità del Cliente; art. 16 - Condizioni economiche di fornitura; art. 17 - Oneri fiscali; art. 19 - Forza maggiore; art. 20 - Fatturazione e pagamento; art. 21 - Ritardo nel pagamento; art. 22 - Sospensione della fornitura; art. 23 - Garanzie e cessione del credito; art. 28 - Riservatezza; art. 31 - Legge applicabile e Rinvio normativo; art. 32 - Registrazione; art. 33 - Foro competente; art. 34 -Trattamento dei dati.

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 practice in materia di protezione dei dati personali del Gruppo. L'interessato potrà contattare il Titolare scrivendo all'indirizzo e-mail: privacyagn@agnenergia.com, ovvero al recapito telefonico indicato nella sezione "contatti" del sito www.agnenergia.com. Potrà inoltre contattare il Responsabile della protezione dei dati personali (RDP o DPO) al seguente indirizzo e-mail: dpo@agnenergia.com.

Cosa si intende per dato personale e QUALI DATI trattiamo?

Per "Dato personale" si intende ogni informazione idonea a identificare, direttamente o indirettamente, una persona fisica, in questo caso Lei, nostro Cliente (cd. Interessato), che utilizza i Servizi offerti.

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

- i dati identificativi: ad esempio nome e cognome del Cliente o del referente del Cliente;
- i dati di contatto: ad esempio l'indirizzo di residenza, il numero di telefono fisso e mobile, il numero di fax e l'indirizzo e-mail;
- i dati relativi alle preferenze in ordine alle specifiche tipologie di Servizi offerti;
- in generale, ogni altro dato e informazione necessaria per la conclusione ed esecuzione del contratto (estremi bancari necessari per i pagamenti o che provano l'esecuzione di pagamenti, altri dati relativi alla solvibilità e puntualità del cliente).

Quali sono le FINALITÀ e le BASI GIURIDICHE del trattamento?

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

- per finalità necessarie sia alle attività pre-contrattuali sia alla gestione ed esecuzione del rapporto contrattuale con Lei instaurato (attività amministrative e contabili, assistenza al Cliente, gestione reclami, recupero del credito) e all'erogazione dei servizi ad esso strettamente connessi e strumentali, ai sensi dell'art. 6.1 b) del GDPR; tali dati, infatti, sono necessari per dare seguito ai Servizi da Lei richiesti;
- 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;
- per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare, ai sensi dell'art. 6.1 f) del GDPR, consistente in:
 - diritto di difesa in giudizio;
 - qualora Lei sia già nostro cliente, invio mediante e-mail di newsletter relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli di cui Lei già usufruisce;
 - in fase preliminare all'attivazione del rapporto contrattuale, in conformità a quanto rappresentato dal Garante della Privacy con Provvedimento n° 9141941 del 19/09/2019, per finalità di controllo dei rischi di credito e prevenzione delle frodi. I suddetti dati, utilizzati a fini di verifica di affidabilità creditizia e puntualità nei pagamenti, vengono acquisiti attraverso l'accesso a Sistemi di Informazioni Creditizie, sistemi informativi di società autorizzate e da archivi o registri pubblici. Inoltre, il Titolare potrà utilizzare (anche in combinato con i dati di cui sopra) informazioni e dati acquisiti in relazione a rapporti contrattuali già in corso od estinti.
- Per **finalità di promozione commerciale e marketing**. In particolare, in un'ottica di continuo miglioramento della Customer Experience e al fine di offrire servizi "pensati per Lei", tratteremo i Suoi dati per:
 - inviarLe via e-mail, posta e/o sms, newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario in merito ai prodotti e/o servizi offerti dal Titolare;
 - invitarLa a partecipare ad eventi/manifestazioni a premio/iniziativa in genere, organizzate dal Titolare o alle quali il Titolare parteciperà al fine di promuovere i propri Servizi.Il conferimento dei Suoi dati personali per le finalità A e B è essenziale per la gestione e l'esecuzione del rapporto contrattuale e non necessita di un previo consenso da parte Sua. Un eventuale rifiuto di fornire i dati di cui sopra comprometterebbe la possibilità per il Titolare di erogare i Servizi da Lei richiesti. Il conferimento dei Suoi dati personali per la finalità D è facoltativo ed è pertanto necessario un previo e specifico consenso da parte Sua. Il mancato consenso non comprometterà o limiterà in alcun modo il trattamento per le altre finalità.

Quali sono le MODALITÀ del trattamento?

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

Per QUANTO tempo e DOVE conserviamo i Suoi dati personali?

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

- 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.
- per adempiere agli **obblighi previsti dalla legge** (di natura amministrativa, contabile, fiscale) e richieste delle Autorità ai quali è soggetto il Titolare, i Suoi dati saranno trattati e conservati finché persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi.
- Per il perseguimento dell'interesse legittimo del titolare, i Suoi dati saranno conservati:
 - per tutto il tempo necessario a consentire la difesa dei nostri diritti, incluse le pendenze di eventuali giudizi;
 - fino alla sua opposizione (opt-out).
- per **finalità di promozione commerciale e marketing**, conserveremo i Suoi dati personali fino alla sua opposizione (opt-out o revoca del consenso). Ai termini sopra indicati i dati saranno automaticamente cancellati o resi anonimi in modo permanente e non reversibile.

A CHI comunichiamo i Suoi dati personali?

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

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

DOVE trasferiamo i Suoi dati?

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

Quali sono i Suoi DIRITTI in qualità di Interessato?

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

In particolare, nei casi previsti dal Regolamento, l'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare l'accesso ai propri dati (art. 15 GDPR), la rettifica (art. 16 GDPR) o la cancellazione degli stessi (art. 17 GDPR), ha il diritto di opporsi al trattamento (art. 17 GDPR) o di richiedere la limitazione del trattamento (art. 18 GDPR) e di ottenere in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i propri dati (art. 20 GDPR). Lei può inoltre, in ogni momento, revocare i consensi prestati ai sensi dell'art. 7 del Regolamento (art. 21 GDPR). I diritti di cui sopra potranno essere esercitati nei confronti del Titolare, scrivendo all'indirizzo e-mail privacyagn@agnenergia.com ovvero, contattandolo ai recapiti indicati all'inizio della presente informativa.

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

Modifiche alla nostra Informativa sulla Privacy

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

Data di aggiornamento: 01/11/2022

Il Titolare
AGN ENERGIA Spa



Dichiaro di aver letto e compreso l'informativa.

Firma dell'Interessato Luogo e data

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

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

Presta il consenso Non presta il consenso

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

Firma dell'Interessato Luogo e data

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 Catastale¹: []
 Tipo Unità (indicare uno dei seguenti valori: F = fabbricati - T = terreni) []
 Sezione [] Foglio [] Subalterno [] Particella² [] Estensione Particella³ [] Tipo Particella⁴ []

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

SOLO PER IMMOBILI URBANI - indirizzo edificio scala piano interno

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

- Immobile non ancora iscritto al Catasto
- Immobile non accatastable
- 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)**

Ragione Sociale / Cognome e Nome*

Codice Fiscale* Partita IVA**

Indirizzo / Sede legale* N. civico*

Città* CAP* Prov.*

Rappresentante legale che opera sul conto corrente**

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

E-mail* Telefono Cellulare*

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

Ragione Sociale: AGN ENERGIA Spa

Codice Identificativo:

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

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

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

AUTORIZZAZIONE E FIRMA

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

Il rapporto con la Banca è regolato dal contratto stipulato tra il Titolare del conto e la Banca stessa. Il Titolare del conto 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
RISULTATI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE ANNO 2023

BASSA TENSIONE NON DOMESTICO		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	11 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	2 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%

BASSA TENSIONE DOMESTICO		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	8 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	2 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	2 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%

MEDIA TENSIONE		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	3 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%

DUAL FUEL		
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%

BASSA PRESSIONE DOMESTICO		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	7 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	1 giorno
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%

BASSA PRESSIONE CONDOMINIO USO DOMESTICO		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
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%

BASSA PRESSIONE USI DIVERSI		
Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	4 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 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%

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI COMPETENZA DEL VENDITORE E INDENNIZZI AUTOMATICI

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 periodicità di fatturazione quadrimestrale)
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
INDICATORE	STANDARD
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

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

STANDARD SPECIFICI DI EMISSIONE DELLE FATTURE PREVISTI DAL TIF	
INDICATORE	STANDARD
Tempo di emissione della fattura di periodo	Entro 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo addebitato
Tempo di emissione della fattura di chiusura	Entro 6 settimane meno 2 giorni dal giorno di cessazione della fornitura se Fattura elettronica, meno 8 giorni se fattura cartacea

STANDARD SPECIFICI DI EMISSIONE DELLE FATTURE PREVISTI DAL TIF		
INDICATORE	SETTORE	STANDARD GENERALE
Tempo di emissione della fattura di chiusura	Energia elettrica	<= 0,50
	Gas	<= 0,75

INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ				
Indennizzi automatici da corrispondere al cliente	Ritardo fino a 10 giorni oltre lo standard	Ritardo dal 11mo al 45mo giorno oltre lo standard	Ritardo dal 46mo al 90mo giorno oltre lo standard	Ritardo dal 91mo giorno oltre lo standard
Ritardo nell'emissione della fattura di periodo	6 €	6 € + 2 € ogni 5 giorni di ritardo fino a un massimo di 20 €	40 €	60 €
Ritardo nell'emissione della fattura di chiusura	4 €	4 € + 2 € ogni 10 giorni di ritardo fino a un massimo di 22 €		

INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO TEMPI DI MESSA IN MORA, SOSPENSIONE O RIDUZIONE POTENZA		
INDICATORE	STANDARD	INDENNIZZO
Sospensione o riduzione potenza nonostante il mancato invio della costituzione in mora		30 €
Sospensione o riduzione della potenza nonostante il mancato rispetto del termine ultimo per provvedere al pagamento indicato nella costituzione in mora	25 giorni per la riduzione di potenza; 40 giorni per la sospensione	20 €
Sospensione della fornitura o riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del pagamento e la data di richiesta di sospensione o di riduzione di potenza al distributore	3 giorni lavorativi	20 €

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 fattura già pagata dal Cliente o per la quale è stata richiesta la rateizzazione prevista ai sensi del contratto di fornitura o dalla regolazione, la rettifica della fatturazione, - ovvero l'accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta avverrà non oltre il tempo massimo di 60 giorni solari o 90 giorni solari per le fatture con periodicità 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 disspacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità del venditore medesimo, avverranno non oltre il tempo massimo di 20 giorni solari dall'invio della richiesta di rettifica.

Indennizzi automatici: in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti, il Fornitore è tenuto al riconoscimento nei confronti del cliente di un indennizzo automatico base, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione; in particolare se la prestazione avviene:

oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

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

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

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

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

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

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI SPECIFICI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI DAL FORNITORE
		ANNO 2021
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%

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

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

MODULO FATTURAZIONE ANOMALA**DATI OBBLIGATORI CLIENTE**

Cognome Nome

Data di nascita Luogo di nascita

Codice Fiscale Telefono

Indirizzo di fornitura

Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura)/mail/PEC

SERVIZIO CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO PER FATTURAZIONE ANOMALA

Energia elettrica Codice POD (EE)

Gas Naturale

Energia elettrica e Gas Naturale Codice PDR (GAS)

Codice Cliente

Autolettura Data autolettura

DESCRIZIONE RECLAMO

.....

.....

.....

.....

.....

MODALITÀ INOLTRO RECLAMO

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

via mail/PEC: energiaelettrica.agn@pec.it e metano.agn@pec.it

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

Luogo e data Firma del Cliente

MODULO RECLAMI

DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE

Cognome Nome

Data di nascita Luogo di nascita

Codice Fiscale

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 Telefono

Indirizzo di fornitura

Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura)/mail/PEC

SERVIZIO CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO

Energia elettrica

Gas Naturale

Energia e Gas Naturale

Codice Cliente

Codice POD (EE)

Codice PDR (GAS)

ARGOMENTO RECLAMO

<input type="checkbox"/> Contratti	<input type="checkbox"/> Fatturazione	<input type="checkbox"/> Bonus sociale
<input type="checkbox"/> Morosità e sospensione	<input type="checkbox"/> Misura	<input type="checkbox"/> Qualità commerciale
<input type="checkbox"/> Mercato	<input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica	<input type="checkbox"/> Altro

DESCRIZIONE RECLAMO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MODALITÀ INOLTRO RECLAMO

Il presente reclamo può essere inviato al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità:
 via mail/PEC: reclamiagn@pec.it
 Racc. A/R: AGN ENERGIA Spa, Via G. D'Annunzio 2/75, 16121 Genova (GE)

Luogo e data Firma del Cliente

MODULO RIPENSAMENTO

Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso dal Cliente finale consumatore in un **luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o a distanza**, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, ai sensi del Codice del consumo.

IL SOTTOSCRITTO (DATI CLIENTE)

Cognome Nome

Data di nascita Luogo di nascita

Codice Fiscale Telefono**con la presente esercita il proprio diritto di ripensamento con riferimento al presente contratto di fornitura:**

Codice Contratto Sottoscritto in data

per la fornitura di Energia elettrica Gas Naturale Energia e Gas Naturale

Nel comune di Via/piazza

n. civico CAP

Codice POD (EE)¹ Codice PDR (GAS)²**MODALITÀ INOLTRO RECLAMO**

Il presente reclamo può essere inviato al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità³:

via mail/PEC: energiaelettrica.agn@pec.it e metano.agn@pec.it

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

Luogo e data Firma del Cliente

¹ Da compilare solo se si tratta di fornitura di energia elettrica. Tale dato è reperibile nella Sua ultima bolletta.

² Da compilare solo se si tratta di fornitura di gas naturale. Tale dato è reperibile nella Sua ultima bolletta.

³ L'utilizzo del presente modulo è facoltativo. Il diritto di ripensamento può essere esercitato anche con altre modalità alternative previste delle Condizioni generali di fornitura.

AGN ENERGIA Spa

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

LE SEDI DI AGN ENERGIA:

Via Amalfi 6

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

Str. per Novara 150

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

Strada Farnese 9

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

Via Padana Inf Est 134

37045 S. Vito di Legnago (VR)
T. +39 0442/640056
F. +39 0442/640003
agn.vr@agnenergia.com

Via dei Bassi 20/22

50013 S. Donnino - Campi Bisenzio (FI)
T. +39 055/8739441 +39 055/8739442
F. +39 055/9900024
agn.fi@agnenergia.com

Via Filippo Corridoni 1

88900 Crotona (KR)
T. +39 0962/930106 - +39 0962/930177
F. +39 0962/931205
agn.kr@agnenergia.com

SEDE DIREZIONALE

Via G. D'Annunzio 2/75
16121 Genova (GE)

SEDE LEGALE

Via Amalfi 6
10088 Volpiano (TO)

LE PARTECIPATE DI AGN ENERGIA:

AUTOGAS RIVIERA

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

VERSILGAS

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

G.E.I. GRUPPO ENERGIA ITALIA

Via Amalfi 6 10088 Volpiano (TO)
T. +39 011/9884175
informazioni@gruppoenergiaitalia.it
Via Barletta 31 10136 Torino (TO)
T. +39 011/3241553
informazioni@gruppoenergiaitalia.it

ECOCLIMA

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

TECNIGAS

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

SPLENDORGAS

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

**TUTTA L'INNOVAZIONE DI UNA
MODERNA COMPAGNIA ENERGETICA**

**AGN
ENERGIA**
Seguici nel futuro

NUMERO VERDE

800.80.81.80