



**Servizio di tutela  
della vulnerabilità  
del gas naturale**

# **CONTRATTO LUCE E GAS**

**IMAGN**   
Il futuro secondo **AGN ENERGIA**





**4. MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE**

Modalità di pagamento  Bollettino postale<sup>18</sup>  Addebito diretto sul conto corrente (SDD)<sup>17</sup>  Bonifico bancario<sup>18</sup>  
 Modalità invio<sup>19</sup>  Cartacea  Formato elettronico  
 Codice SDI .....

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

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

Richiesta del Cliente consumatore di avvio dell'esecuzione del contratto in via anticipata, ovvero durante il periodo di ripensamento, ai sensi del Codice del Consumo (artt. 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", "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;
- 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 conoscere, ove già disponibili, le condizioni contrattuali ed economiche del Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas definite da ARERA e quelle delle Offerte PLACET a prezzo fisso e a prezzo variabile, 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 Secondo quanto previsto dal TIV (Del. 301/2012/R/eel e s.m.i.).  
 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 Se sì, allegare documentazione.  
 17 Se si è scelto l'addebito diretto sul conto corrente, compilare l'allegato di riferimento.  
 18 Vedasi articolo 23 delle CGF afferente il Deposito Cauzionale.  
 19 Le bollette verranno inviate agli indirizzi riportati al par. 1 Dati identificativi del Cliente.

**4. MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE**

Modalità di pagamento  Bollettino postale<sup>18</sup>  Addebito diretto sul conto corrente (SDD)<sup>17</sup>  Bonifico bancario<sup>18</sup>  
 Modalità invio<sup>19</sup>  Cartacea  Formato elettronico  
 Codice SDI .....

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

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

Richiesta del Cliente consumatore di avvio dell'esecuzione del contratto in via anticipata, ovvero durante il periodo di ripensamento, ai sensi del Codice del Consumo (artt. 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", "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;
- 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 spacciamento;
- 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 conoscere, ove già disponibili, le condizioni contrattuali ed economiche del Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas definite da ARERA e quelle delle Offerte PLACET a prezzo fisso e a prezzo variabile, 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 Secondo quanto previsto dal TIV (Del. 301/2012/R/eel e s.m.i.).

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 Se sì, allegare documentazione.

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

18 Vedasi articolo 23 delle CGF afferente il Deposito Cauzionale.

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

## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE (Codice di Condotta Commerciale Del. ARERA 366/2018/R/com e s.m.i.)

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 servizio Tutela Vulnerabilità.

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<sup>1</sup>, 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](http://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<sup>2</sup>, 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 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 e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com.)
- Scheda sintetica (Del. 426/2020/R/Com)

### DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se Lei è un consumatore 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.

<sup>1</sup> PMI: imprese fino a 50 addetti e con un fatturato non superiore a 10 milioni di euro.

<sup>2</sup> Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE (Codice di Condotta Commerciale Del. ARERA 366/2018/R/com e s.m.i.)

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 servizio Tutela Vulnerabilità.

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<sup>1</sup>, 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](http://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<sup>2</sup>, 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 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 e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com.)
- Scheda sintetica (Del. 426/2020/R/Com)

### DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se Lei è un consumatore 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.

<sup>1</sup> PMI: imprese fino a 50 addetti e con un fatturato non superiore a 10 milioni di euro.

<sup>2</sup> Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.



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

### 1. Definizioni

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

- ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481;
- Attivazione:** operazione contrattuale con cui il Cliente richiede la realizzazione e l'avvio di una nuova fornitura o l'avvio di un PDR precedentemente disattivato;
- Autolettura:** rilevazione da parte del Cliente, con conseguente comunicazione al Fornitore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del Misuratore;
- Bolletta:** documento redatto in conformità a quanto disposto dalla regolazione ARERA (Bolletta 2.0 - Allegato A alla Del. 501/2014/R/com e s.m.i.) non valido ai fini fiscali, avente la medesima data di emissione della fattura valida ai fini fiscali;
- Bolletta dematerializzata:** bolletta recapitata dal Fornitore almeno come allegato e-mail o scaricabile tramite link inviato per e-mail o forme di messaging service previste dalla regolazione, che sarà attivo per un periodo non inferiore a 5 (cinque) anni dall'invio del link stesso;
- Bolletta di chiusura:** bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente;
- Bolletta di periodo:** bolletta, diversa da quella di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente;
- Bonus sociale:** compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale per i clienti economicamente svantaggiati;
- Cliente o Cliente finale:** persona fisica che sottoscrive il presente Contratto avente ad oggetto la fornitura di gas naturale;
- Cliente buon pagatore:** Cliente finale che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio;
- Condizioni Generali di Fornitura (CGF):** presenti condizioni generali di somministrazione del gas naturale;
- Condizioni Tecniche Economiche (CTE):** condizioni economiche definite da ARERA per i clienti del servizio di Tutela della vulnerabilità;
- Consumatore:** Cliente finale persona fisica che stipula il Contratto per fini che non rientrano del quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, ai sensi delle disposizioni del Codice del Consumo;
- Contatore o Gruppo di Misura o Misuratore:** apparecchio che consente la rilevazione dei consumi di gas naturale del Cliente e classificabile in: **Misuratore accessibile:** Misuratore per cui l'accesso al segnanne del Misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica; **Misuratore non accessibile:** Misuratore per cui l'accesso al segnanne del Misuratore è consentito solo in presenza del titolare del PDR medesimo o di altra persona da questi incaricata; **Misuratore parzialmente accessibile:** Misuratore cui il Distributore può normalmente accedere in presenza di persona che consente l'accesso del luogo dove il Misuratore è installato;
- Contratto:** insieme delle Condizioni Generali di Fornitura (CGF), delle Condizioni Tecniche Economiche (CTE) e dei relativi allegati;
- Data di attivazione della fornitura:** data a partire dalla quale la fornitura di gas naturale, è in carico a AGN ENERGIA;
- Distributore:** soggetto esercente il pubblico servizio di distribuzione di gas naturale e gestore della rete di distribuzione locale di gas naturale (servizio esercitato in concessione ai sensi dell'art. 14 D.Lgs. 164/00);
- Fornitore o AGN ENERGIA:** AGN ENERGIA S.p.A., ovvero soggetto che vende gas naturale ai clienti finali a condizioni contrattuali ed del Servizio di Tutela della vulnerabilità;
- Indicatori sintetici di prezzo:** indicatori economici definiti da ARERA con riferimento ai soli servizi di vendita (spesa per la materia prima gas naturale). Nel dettaglio: "Costo fisso anno" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in €/PDR/anno. "Costo per consumi" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in €/Smc. Il valore unitario e le caratteristiche di tali parametri sono specificate nelle Schede sintetiche;
- Modulo ripensamento:** modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento;
- Parti:** Cliente e Fornitore;
- PCS:** Potere Calorifico Superiore. Rappresenta la quantità di energia contenuta in un metro cubo di gas a condizioni standard di temperatura e pressione;
- Punto di Riconsegna (PDR):** punto di fornitura su cui è installato il Contatore;
- PDR smart meter:** PDR dotato di Misuratore contraddistinto dai requisiti funzionali minimi definiti dall'ARERA e caratterizzati da tentativi di lettura mensili;
- Servizio di Maggior Tutela:** servizio di fornitura di energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA rivolto ai clienti domestici che possiedono i requisiti di vulnerabilità previsti dalla normativa e dalla regolazione vigente;
- Servizio di Tutela:** servizio di fornitura a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA in vigore fino al 31 dicembre 2023, rivolto ai clienti domestici e ai condomini con uso domestico con consumo fino a 200.000 Smc/anno;
- Servizio di Tutela della vulnerabilità gas:** servizio di fornitura a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA rivolto ai clienti domestici vulnerabili a partire dall'1 gennaio 2024;
- Servizi di ultima istanza:** Servizi di cui al Titolo IV, sezione I (FUI - Fornitore di Ultima Istanza) e II (FDD - Fornitore di Default Distribuzione) TIVG;
- SIS:** Sistema Informativo Integrato istituito ai sensi della L. 129/10;
- S.M.I.:** abbreviazione di successive modifiche ed integrazioni;
- Switching:** sostituzione dell'utente del servizio di distribuzione (Fornitore) presso il PDR;
- Utenza:** luogo (immobile, etc.) che viene allacciato alla rete locale gestita dal Distributore dove viene consegnato il gas naturale;
- Voltura:** variazione del Cliente titolare del PDR oggetto del Contratto senza disalimentazione del punto stesso;
- Voltura Morit causa:** Voltura in cui il Cliente richiedente è successore morit causa del precedente titolare del PDR oggetto del Contratto.

### 2. Riferimenti normativi

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

- Regio Decreto n. 262 del 16 marzo 1942, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 79 del 4 aprile 1942 e s.m.i. (**R.D. 262/42**), che ha approvato il testo del Codice Civile (c.c.);
- Legge n. 481 del 14 novembre 1995, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 270 del 18 novembre 1995 e s.m.i. (**L. 481/95**);
- Decreto Legislativo n. 213 del 24 giugno 1998 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 157 del 8 luglio 1998 e s.m.i. (**D. Lgs. 213/98**);
- Decreto legislativo n. 164 del 23 maggio 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 giugno 2000 e s.m.i. (**D. Lgs. 164/00**);
- DPR n. 445 del 28 dicembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 e s.m.i. (**DPR 445/00**);
- Decreto Legislativo n. 231 del 8 giugno 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 140 del 19 giugno 2001 e s.m.i. (**D. Lgs. 231/01**);
- Direttiva CE n. 87 del 13 ottobre 2003, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea in data 25 ottobre 2003 e s.m.i. (**Direttiva 2003/87/CE**);
- Legge n. 311 del 30 dicembre 2004 (legge finanziaria 2005), pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 306 del 31 dicembre 2004 e s.m.i. (**L. 311/2004**);
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 e s.m.i. (**D. Lgs. 206/2005**), che ha approvato il "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229" (**Codice del Consumo**);
- Decreto MISE del 22 gennaio 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 61 del 12 marzo 2008 e s.m.i. (**D. MISE 37/08**);
- Direttiva CE n. 28 del 23 aprile 2003, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del 05 giugno 2006 e s.m.i. (**Direttiva 2009/28/CE**);
- Legge n. 129 del 13 agosto 2010, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 105 del 18 agosto 2010 e s.m.i. (**L. 129/10**);
- Delibera ARERA ARG/GAS 99/11 del 21 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 29 luglio 2011 e s.m.i. (Del. ARG/gas 99/11), che ha approvato il Testo Integrato Morosità Gas (**TIMG**);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 117 del 21 maggio 2013 e s.m.i. (**D.P.C.M. 22 febbraio 2013**);
- Delibera ARERA 402/2013/R/com del 26 settembre 2013, pubblicata sul sito ARERA in data 30 settembre 2013 e s.m.i. (**Del. 402/2013/R/com**), che ha approvato il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici (**TIBEG**);
- Delibera ARERA 40/2014/R/gas del 6 febbraio 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 7 febbraio 2014 ed in vigore dal 1 luglio 2014 e s.m.i. (**Del. 40/2014/R/gas**);
- Delibera ARERA 501/2014/R/com del 16 ottobre 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 20 ottobre 2014 e s.m.i. (**Del. 501/2014/R/com**);
- Delibera ARERA 584/2015/R/com del 4 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 4 dicembre 2015 e s.m.i. (**Del. 584/2015/R/com**);
- Delibera ARERA 102/2016/R/com del 10 marzo 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 11 marzo 2016 e s.m.i. (**Del. 102/2016/R/com**);
- Regolamento UE n. 2016/679 del 27 aprile 2016, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 119 del 4 maggio 2016 e s.m.i. (**Reg. 2016/679**), relativo alla protezione delle persone fisiche riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (**GDPR**);
- Delibera ARERA 209/2016/E/com del 26 settembre 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 6 maggio 2016 e s.m.i. (**Del. 209/2016/E/com**), che ha approvato il Testo Integrato Conciliazione (**TICO**);
- Delibera ARERA 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito ARERA il 22 luglio 2016 e s.m.i. (**Del. 413/2016/R/com**), che ha approvato il Testo Integrato della Qualità della Vendita (**TIQV**);
- Delibera ARERA 463/2016/R/com del 4 agosto 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2016 e s.m.i. (**Del. 463/2016/R/com**), che ha approvato il Testo Integrato Fatturazione (**TIF**);
- Delibera ARERA 555/2017/R/com del 27 luglio 2017, pubblicata sul sito ARERA il 31/07/2017 e s.m.i. (**Del. 555/2017/R/com**), che ha approvato la disciplina delle Offerte PLACET (**PLACET**);
- Delibera 593/2017/R/com del 3 agosto 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2017 e s.m.i. (**Del. 593/2017/R/com**), che ha approvato il Testo Integrato Sistema Indentitario (**TISIND**);
- Delibera ARERA 783/2017/R/com del 23 novembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 24 novembre 2017 e s.m.i. (**Del. 783/2017/R/com**);
- Delibera ARERA 51/2018/R/com del 1 febbraio 2018, pubblicata sul sito ARERA in data 2 febbraio 2018 e s.m.i. (**Del. 51/2018/R/com**);
- Delibera ARERA 148/2019/R/gas del 16 aprile 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 19 aprile 2019 e s.m.i. (**Del. 148/2019/R/gas**), che ha approvato il Testo Integrato Settlement Gas (**TISG**);
- Decreto Legge n. 124 del 26 ottobre 2019, entrato in vigore il 27 ottobre 2019 (**D.L. 124/2019**) e convertito in legge con modificazioni dalla Legge n. 157 del 19 dicembre 2019, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 301 del 24 dicembre 2019 (**L. 157/2019**);
- Delibera ARERA 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (**Del. 569/2019/R/gas**), che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (**RQDG**);
- Delibera ARERA 167/2020/R/gas del 19 maggio 2020, pubblicata sul sito ARERA in data 20 maggio 2020 e s.m.i. (**Del. 167/2020/R/gas**);
- Delibera ARERA 426/2020/R/com del 27 ottobre 2020, pubblicata sul sito ARERA in data 29 ottobre 2020 e s.m.i. (**Del. 426/2020/R/com**), che ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (**Codice di condotta commerciale**);
- Delibera ARERA 63/2021/R/com del 23 febbraio 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 25 febbraio 2021 e s.m.i. (**Del. 63/2021/R/com**);
- Delibera ARERA 603/2021/R/com del 21 dicembre 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 23 dicembre 2021 e s.m.i. (**Del. 603/2021/R/com**), che ha approvato le Disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (Disciplina della prescrizione);
- Delibera ARERA 208/2022/R/ee del 10 maggio 2022, pubblicata sul sito ARERA in data 12 maggio 2022 e s.m.i. (**Del. 208/2022/R/ee**) che ha approvato l'aggiornamento del Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza ai clienti finali (**TIV**);
- Delibera ARERA 737/2022/R/gas del 29 dicembre 2022, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2022 e s.m.i. (**Del. 737/2022/R/gas**), che ha approvato la Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il triennio 2023-2025 (**RTDG**);
- Delibera ARERA 100/2023/R/com del 14 marzo 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 17 marzo 2023 e s.m.i. (**Del. 100/2023/R/com**), che ha approvato il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale (**TIVG**).

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

### 3. Oggetto

- 3.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale al Cliente che soddisfi le condizioni di vulnerabilità di cui all'art. 41 TIVG.
- 3.2 La fornitura sarà garantita da parte del Fornitore, presso il PDR individuato nella Proposta di fornitura, secondo le presenti Condizioni Generali di Fornitura (CGF) e le Condizioni Tecniche economiche (CTE) offerte nell'ambito del presente Contratto. In caso di contrasto tra CGF e CTE, queste ultime devono ritenersi prevalenti.
- 3.3 Non è prevista la fornitura di servizi e/o prodotti aggiuntivi alla fornitura principale di somministrazione di gas naturale.
- 3.4 Per ottenere la fornitura di gas naturale, l'impianto interno del Cliente deve essere allacciato alla rete di distribuzione locale.
- 3.5 La fornitura può essere richiesta dal Cliente attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione da AGN ENERGIA.
4. **Conclusione, durata del Contratto e diritto di ripensamento**
- 4.1 Per i clienti vulnerabili già serviti da AGN ENERGIA nell'ambito del servizio di Tutela, il presente Contratto è efficace a partire dall'1 gennaio 2024.
- 4.2 Per gli altri clienti, il Contratto si conclude nel momento in cui il Cliente riceve apposita comunicazione di accettazione della Proposta di fornitura da parte di AGN ENERGIA entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data di sottoscrizione della Proposta stessa; in caso contrario, la stessa sarà da intendersi automaticamente decaduta. A tal proposito, AGN ENERGIA si riserva di comunicare il proprio rifiuto a contrarre attraverso la lettera di rifiuto ed entro 45 (quarantacinque) giorni solari.
- 4.3 Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 4.4 Al venire meno delle condizioni previste per il servizio di tutela della vulnerabilità, fatta salva la possibilità di recesso del Fornitore come dettagliata nei commi seguenti, il Fornitore trasmette al Cliente le condizioni contrattuali ed economiche che troveranno applicazione trascorsi 3 (tre) mesi dalla data di ricezione delle medesime da parte del Cliente, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato dal Fornitore.
- 4.5 Nel caso di Cliente già servito da altra società di vendita, al fine di procedere con l'esecuzione del Contratto, il Fornitore si riserva di richiedere lo switching con possibilità di avvalersi dell'esercizio di revoca. In questo caso il Fornitore sarà informato in merito a:
- accessibilità o meno del PDR;
  - se il PDR risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità;
  - se per il medesimo PDR sia in corso una richiesta di indennizzo;
  - il mercato di provenienza del PDR, distinguendo tra Mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - le eventuali date delle richieste di sospensione, al netto di quelle revocate per motivi diversi dal pagamento, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching;
  - le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching.
- AGN ENERGIA, a seguito del ricevimento delle suddette informazioni, si riserva di non dar seguito allo switching dandone apposita comunicazione al Cliente; in tal caso non verrà data esecuzione al Contratto di fornitura e saranno annullati gli effetti del recesso nei confronti del precedente fornitore.
- 4.6 L'esecuzione del presente Contratto è condizionata al fatto che al momento della richiesta di accesso, il Fornitore non sia informato del fatto che:
- il Cliente richiedente sia stato in precedenza titolare del medesimo PDR o di un altro PDR interrotto a seguito dell'intervento di interruzione della fornitura per morosità e per il quale risultino eventuali importi insoluti riguardanti l'intervento stesso;
  - il PDR rientra tra quelli per i quali ha la possibilità di revocare la richiesta di switching in quanto servito, all'atto della richiesta stessa o in precedenza, nell'ambito del Servizio di Default distribuzione.
- 4.7 Nel caso in cui il Fornitore riceva le segnalazioni/informazioni di cui sopra non verrà data esecuzione al presente Contratto e verranno meno gli effetti del recesso del contratto di fornitura stipulato con il venditore precedente.
- 4.8 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente è d'accordo, su un altro supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'art. 51.6 del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi Contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.
- 4.9 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni con la messa a disposizione sul proprio sito internet dei documenti contrattuali, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile e presso gli eventuali sportelli fisici.
- 4.10 Qualora il Contratto sia concluso in un luogo diverso dai locali commerciali di AGN ENERGIA o a distanza, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli artt. 52 e 53, come di seguito specificato:
- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di esercitare il diritto di ripensamento;
  - mediante invio del Modulo ripensamento allegato al Contratto attraverso i canali ivi indicati.
- Il suddetto termine è esteso a 30 (trenta) giorni nel caso di Contratto concluso nel contesto di: a) visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Cliente; b) escursioni organizzate dal Fornitore.



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

### 1. Definizioni

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

- ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481;
- Attivazione:** operazione contrattuale con cui il Cliente richiede la realizzazione e l'avvio di una nuova fornitura o l'avvio di un PDR precedentemente disattivato;
- Autolettura:** rilevazione da parte del Cliente, con conseguente comunicazione al Fornitore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del Misuratore;
- Bolletta:** documento redatto in conformità a quanto disposto dalla regolazione ARERA (Bolletta 2.0 - Allegato A alla Del. 501/2014/R/com e s.m.i.) non valido ai fini fiscali, avente la medesima data di emissione della fattura valida ai fini fiscali;
- Bolletta dematerializzata:** bolletta recapitata dal Fornitore almeno come allegato e-mail o scaricabile tramite link inviato per e-mail o forme di messaging service previste dalla regolazione, che sarà attivo per un periodo non inferiore a 5 (cinque) anni dall'invio del link stesso;
- Bolletta di chiusura:** bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente;
- Bolletta di periodo:** bolletta, diversa da quella di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente;
- Bonus sociale:** compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale per i clienti economicamente svantaggiati;
- Cliente o Cliente finale:** persona fisica che sottoscrive il presente Contratto avente ad oggetto la fornitura di gas naturale;
- Cliente buon pagatore:** Cliente finale che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio;
- Condizioni Generali di Fornitura (CGF):** presenti condizioni generali di somministrazione del gas naturale;
- Condizioni Tecniche Economiche (CTE):** condizioni economiche definite da ARERA per i clienti del servizio di Tutela della vulnerabilità;
- Consumatore:** Cliente finale persona fisica che stipula il Contratto per fini che non rientrano del quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, ai sensi delle disposizioni del Codice del Consumo;
- Contatore o Gruppo di Misura o Misuratore:** apparecchio che consente la rilevazione dei consumi di gas naturale del Cliente e classificabile in: **Misuratore accessibile:** Misuratore per cui l'accesso al segnanne del Misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica; **Misuratore non accessibile:** Misuratore per cui l'accesso al segnanne del Misuratore è consentito solo in presenza del titolare del PDR medesimo o di altra persona da questi incaricata; **Misuratore parzialmente accessibile:** Misuratore cui il Distributore può normalmente accedere in presenza di persona che consente l'accesso del luogo dove il Misuratore è installato;
- Contratto:** insieme delle Condizioni Generali di Fornitura (CGF), delle Condizioni Tecniche Economiche (CTE) e dei relativi allegati;
- Data di attivazione della fornitura:** data a partire dalla quale la fornitura di gas naturale, è in carico a AGN ENERGIA;
- Distributore:** soggetto esercente il pubblico servizio di distribuzione di gas naturale e gestore della rete di distribuzione locale di gas naturale (servizio esercitato in concessione ai sensi dell'art. 14 D.Lgs. 164/00);
- Fornitore o AGN ENERGIA:** AGN ENERGIA S.p.A., ovvero soggetto che vende gas naturale ai clienti finali a condizioni contrattuali ed del Servizio di Tutela della vulnerabilità;
- Indicatori sintetici di prezzo:** indicatori economici definiti da ARERA con riferimento ai soli servizi di vendita (spesa per la materia prima gas naturale). Nel dettaglio: "Costo fisso anno" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in €/PDR/anno. "Costo per consumi" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in €/Smc. Il valore unitario e le caratteristiche di tali parametri sono specificate nelle Schede sintetiche;
- Modulo ripensamento:** modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento;
- Parti:** Cliente e Fornitore;
- PCS:** Potere Calorifico Superiore. Rappresenta la quantità di energia contenuta in un metro cubo di gas a condizioni standard di temperatura e pressione;
- Punto di Riconsegna (PDR):** punto di fornitura su cui è installato il Contatore;
- PDR smart meter:** PDR dotato di Misuratore contraddistinto dai requisiti funzionali minimi definiti dall'ARERA e caratterizzati da tentativi di lettura mensili;
- Servizio di Maggior Tutela:** servizio di fornitura di energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA rivolto ai clienti domestici che possiedono i requisiti di vulnerabilità previsti dalla normativa e dalla regolazione vigente;
- Servizio di Tutela:** servizio di fornitura a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA in vigore fino al 31 dicembre 2023, rivolto ai clienti domestici e ai condomini con uso domestico con consumo fino a 200.000 Smc/anno;
- Servizio di Tutela della vulnerabilità gas:** servizio di fornitura a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA rivolto ai clienti domestici vulnerabili a partire dall'1 gennaio 2024;
- Servizi di ultima istanza:** Servizi di cui al Titolo IV, sezione I (FUI - Fornitore di Ultima Istanza) e II (FDD - Fornitore di Default Distribuzione) TIVG;
- SIS:** Sistema Informativo Integrato istituito ai sensi della L. 129/10;
- S.M.I.:** abbreviazione di successive modifiche ed integrazioni;
- Switching:** sostituzione dell'utente del servizio di distribuzione (Fornitore) presso il PDR;
- Utenza:** luogo (immobile, etc.) che viene allacciato alla rete locale gestita dal Distributore dove viene consegnato il gas naturale;
- Volturna:** variazione del Cliente titolare del PDR oggetto del Contratto senza disalimentazione del punto stesso;
- Volturna Morit causa:** Volturna in cui il Cliente richiedente è successore morit causa del precedente titolare del PDR oggetto del Contratto.

### 2. Riferimenti normativi

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

- Regio Decreto n. 262 del 16 marzo 1942, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 79 del 4 aprile 1942 e s.m.i. (**R.D. 262/42**), che ha approvato il testo del Codice Civile (c.c.);
- Legge n. 481 del 14 novembre 1995, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 270 del 18 novembre 1995 e s.m.i. (**L. 481/95**);
- Decreto Legislativo n. 213 del 24 giugno 1998 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 157 del 8 luglio 1998 e s.m.i. (**D. Lgs. 213/98**);
- Decreto legislativo n. 164 del 23 maggio 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 giugno 2000 e s.m.i. (**D. Lgs. 164/00**);
- DPR n. 445 del 28 dicembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 e s.m.i. (**DPR 445/00**);
- Decreto Legislativo n. 231 del 8 giugno 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 140 del 19 giugno 2001 e s.m.i. (**D. Lgs. 231/01**);
- Direttiva CE n. 87 del 13 ottobre 2003, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea in data 25 ottobre 2003 e s.m.i. (**Direttiva 2003/87/CE**);
- Legge n. 311 del 30 dicembre 2004 (legge finanziaria 2005), pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 306 del 31 dicembre 2004 e s.m.i. (**L. 311/2004**);
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 e s.m.i. (**D. Lgs. 206/2005**), che ha approvato il "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229" (**Codice del Consumo**);
- Decreto MISE del 22 gennaio 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 61 del 12 marzo 2008 e s.m.i. (**D. MISE 37/08**);
- Direttiva CE n. 28 del 23 aprile 2003, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del 05 giugno 2006 e s.m.i. (**Direttiva 2009/28/CE**);
- Legge n. 129 del 13 agosto 2010, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 105 del 18 agosto 2010 e s.m.i. (**L. 129/10**);
- Delibera ARERA ARG/GAS 99/11 del 21 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 29 luglio 2011 e s.m.i. (Del. ARG/gas 99/11), che ha approvato il Testo Integrato Morosità Gas (**TIMG**);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 117 del 21 maggio 2013 e s.m.i. (**D.P.C.M. 22 febbraio 2013**);
- Delibera ARERA 402/2013/R/com del 26 settembre 2013, pubblicata sul sito ARERA in data 30 settembre 2013 e s.m.i. (**Del. 402/2013/R/com**), che ha approvato il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici (**TIBEG**);
- Delibera ARERA 40/2014/R/gas del 6 febbraio 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 7 febbraio 2014 ed in vigore dal 1 luglio 2014 e s.m.i. (**Del. 40/2014/R/gas**);
- Delibera ARERA 501/2014/R/com del 16 ottobre 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 20 ottobre 2014 e s.m.i. (**Del. 501/2014/R/com**);
- Delibera ARERA 584/2015/R/com del 4 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 4 dicembre 2015 e s.m.i. (**Del. 584/2015/R/com**);
- Delibera ARERA 102/2016/R/com del 10 marzo 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 11 marzo 2016 e s.m.i. (**Del. 102/2016/R/com**);
- Regolamento UE n. 2016/679 del 27 aprile 2016, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 119 del 4 maggio 2016 e s.m.i. (**Reg. 2016/679**), relativo alla protezione delle persone fisiche riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (**GDPR**);
- Delibera ARERA 209/2016/E/com del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 6 maggio 2016 e s.m.i. (**Del. 209/2016/E/com**), che ha approvato il Testo Integrato Conciliazione (**TICO**);
- Delibera ARERA 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito ARERA il 22 luglio 2016 e s.m.i. (**Del. 413/2016/R/com**), che ha approvato il Testo Integrato della Qualità della Vendita (**TIQV**);
- Delibera ARERA 463/2016/R/com del 4 agosto 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2016 e s.m.i. (**Del. 463/2016/R/com**), che ha approvato il Testo Integrato Fatturazione (**TIF**);
- Delibera ARERA 555/2017/R/com del 27 luglio 2017, pubblicata sul sito ARERA il 31/07/2017 e s.m.i. (**Del. 555/2017/R/com**), che ha approvato la disciplina delle Offerte PLACET (**PLACET**);
- Delibera 593/2017/R/com del 3 agosto 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2017 e s.m.i. (**Del. 593/2017/R/com**), che ha approvato il Testo Integrato Sistema Indentitario (**TISIND**);
- Delibera ARERA 783/2017/R/com del 23 novembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 24 novembre 2017 e s.m.i. (**Del. 783/2017/R/com**);
- Delibera ARERA 51/2018/R/com del 1 febbraio 2018, pubblicata sul sito ARERA in data 2 febbraio 2018 e s.m.i. (**Del. 51/2018/R/com**);
- Delibera ARERA 148/2019/R/gas del 16 aprile 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 19 aprile 2019 e s.m.i. (**Del. 148/2019/R/gas**), che ha approvato il Testo Integrato Settlement Gas (**TISG**);
- Decreto Legge n. 124 del 26 ottobre 2019, entrato in vigore il 27 ottobre 2019 (**D.L. 124/2019**) e convertito in legge con modificazioni dalla Legge n. 157 del 19 dicembre 2019, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 301 del 24 dicembre 2019 (**L. 157/2019**);
- Delibera ARERA 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (**Del. 569/2019/R/gas**), che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (**RQDG**);
- Delibera ARERA 167/2020/R/gas del 19 maggio 2020, pubblicata sul sito ARERA in data 20 maggio 2020 e s.m.i. (**Del. 167/2020/R/gas**);
- Delibera ARERA 426/2020/R/com del 27 ottobre 2020, pubblicata sul sito ARERA in data 29 ottobre 2020 e s.m.i. (**Del. 426/2020/R/com**), che ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (**Codice di condotta commerciale**);
- Delibera ARERA 63/2021/R/com del 23 febbraio 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 25 febbraio 2021 e s.m.i. (**Del. 63/2021/R/com**);
- Delibera ARERA 603/2021/R/com del 21 dicembre 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 23 dicembre 2021 e s.m.i. (**Del. 603/2021/R/com**), che ha approvato le Disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (Disciplina della prescrizione);
- Delibera ARERA 208/2022/R/ee del 10 maggio 2022, pubblicata sul sito ARERA in data 12 maggio 2022 e s.m.i. (**Del. 208/2022/R/ee**) che ha approvato l'aggiornamento del Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza ai clienti finali (**TIV**);
- Delibera ARERA 737/2022/R/gas del 29 dicembre 2022, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2022 e s.m.i. (**Del. 737/2022/R/gas**), che ha approvato la Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il triennio 2023-2025 (**RTDG**);
- Delibera ARERA 100/2023/R/com del 14 marzo 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 17 marzo 2023 e s.m.i. (**Del. 100/2023/R/com**), che ha approvato il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale (**TIVG**).

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

### 3. Oggetto

1. Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale al Cliente che soddisfi le condizioni di vulnerabilità di cui all'art. 41 TIVG.
2. La fornitura sarà garantita da parte del Fornitore, presso il PDR individuato nella Proposta di fornitura, secondo le presenti Condizioni Generali di Fornitura (CGF) e le Condizioni Tecniche economiche (CTE) offerte nell'ambito del presente Contratto. In caso di contrasto tra CGF e CTE, queste ultime devono ritenersi prevalenti.
3. Non è prevista la fornitura di servizi e/o prodotti aggiuntivi alla fornitura principale di somministrazione di gas naturale.
4. Per ottenere la fornitura di gas naturale, l'impianto interno del Cliente deve essere allacciato alla rete di distribuzione locale.
5. La fornitura può essere richiesta dal Cliente attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione da AGN ENERGIA.
4. **Conclusioni, durata del Contratto e diritto di ripensamento**
- 4.1 Per i clienti vulnerabili già serviti da AGN ENERGIA nell'ambito del servizio di Tutela, il presente Contratto è efficace a partire dall'1 gennaio 2024.
- 4.2 Per gli altri clienti, il Contratto si conclude nel momento in cui il Cliente riceve apposita comunicazione di accettazione della Proposta di fornitura da parte di AGN ENERGIA entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data di sottoscrizione della Proposta stessa; in caso contrario, la stessa sarà da intendersi automaticamente decaduta. A tal proposito, AGN ENERGIA si riserva di comunicare il proprio rifiuto a contrarre attraverso la lettera di rifiuto ed entro 45 (quarantacinque) giorni solari.
- 4.3 Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 4.4 Al venire meno delle condizioni previste per il servizio di tutela della vulnerabilità, fatta salva la possibilità di recesso del Fornitore come dettagliata nei commi seguenti, il Fornitore trasmette al Cliente le condizioni contrattuali ed economiche che troveranno applicazione trascorsi 3 (tre) mesi dalla data di ricezione delle medesime da parte del Cliente, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato dal Fornitore.
- 4.5 Nel caso di Cliente già servito da altra società di vendita, al fine di procedere con l'esecuzione del Contratto, il Fornitore si riserva di richiedere lo switching con possibilità di avvalersi dell'esercizio di revoca. In questo caso il Fornitore sarà informato in merito a:
- accessibilità o meno del PDR;
  - se il PDR risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità;
  - se per il medesimo PDR sia in corso una richiesta di indennizzo;
  - il mercato di provenienza del PDR, distinguendo tra Mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - le eventuali date delle richieste di sospensione, al netto di quelle revocate per motivi diversi dal pagamento, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching;
  - le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching.
- AGN ENERGIA, a seguito del ricevimento delle suddette informazioni, si riserva di non dar seguito allo switching dandone apposita comunicazione al Cliente; in tal caso non verrà data esecuzione al Contratto di fornitura e saranno annullati gli effetti del recesso nei confronti del precedente fornitore.
- 4.6 L'esecuzione del presente Contratto è condizionata al fatto che al momento della richiesta di accesso, il Fornitore non sia informato del fatto che:
- il Cliente richiedente sia stato in precedenza titolare del medesimo PDR o di un altro PDR interrotto a seguito dell'intervento di interruzione della fornitura per morosità e per il quale risultino eventuali importi insoluti riguardanti l'intervento stesso;
  - il PDR rientra tra quelli per i quali ha la possibilità di revocare la richiesta di switching in quanto servito, all'atto della richiesta stessa o in precedenza, nell'ambito del Servizio di Default Distribuzione.
- 4.7 Nel caso in cui il Fornitore riceva le segnalazioni/informazioni di cui sopra non verrà data esecuzione al presente Contratto e verranno meno gli effetti del recesso del contratto di fornitura stipulato con il venditore precedente.
- 4.8 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente è d'accordo, su un altro supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'art. 51.6 del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi Contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.
- 4.9 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni con la messa a disposizione sul proprio sito internet dei documenti contrattuali, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile e presso gli eventuali sportelli fisici.
- 4.10 Qualora il Contratto sia concluso in un luogo diverso dai locali commerciali di AGN ENERGIA o a distanza, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli artt. 52 e 53, come di seguito specificato:
- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di esercitare il diritto di ripensamento;
  - mediante invio del Modulo ripensamento allegato al Contratto attraverso i canali ivi indicati.
- Il suddetto termine è esteso a 30 (trenta) giorni nel caso di Contratto concluso nel contesto di: a) visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Cliente; b) escursioni organizzate dal Fornitore.

4.11 Le attività di esecuzione del Contratto saranno avviate trascorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, salvo nel caso in cui il Cliente richieda l'esecuzione del Contratto in via anticipata ovvero prima che sia decorso il termine per il ripensamento.

4.12 Tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate da AGN ENERGIA, pur non garantendo necessariamente l'avvio della fornitura entro i termini previsti per il ripensamento. In questo caso il Cliente potrà comunque esercitare il ripensamento ai sensi di quanto indicato più sopra, ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti da AGN ENERGIA per un importo pari al contributo in quota fissa applicato dall'esercente la Maggior Tutela, nei casi di cui all'art. 11 del TIV, qualora non sia stata avviata la fornitura; nel caso di avvio della fornitura, sarà tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, qualora non fossero già state avviate da AGN ENERGIA le attività di avvio dell'esecuzione del Contratto al quale il Cliente ha ripensato, la fornitura sarà garantita dal precedente fornitore qualora il cedente contratto di fornitura non risulti essere stato sciolto. In alternativa la fornitura potrà essere garantita per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la sospensione del PDR sulla base della volontà manifestata dal Cliente, dal soggetto che eroga il servizio di ultima istanza. La fornitura potrebbe altresì essere avviata da AGN ENERGIA per il tempo necessario per permettere un nuovo cambio fornitore o la sospensione del PDR sulla base della volontà manifestata dal Cliente. Il Cliente che esercita il ripensamento al fine di cessare la fornitura dovrà richiedere la disattivazione del PDR all'attuale fornitore che provvederà a richiedere l'esecuzione della prestazione al Distributore locale anche tramite l'eventuale utente della distribuzione ai sensi di quanto previsto dall'art. 47.6 della RQDG..

#### 5. Mandati per servizio di Distribuzione

5.1 Il Cliente con la sottoscrizione del Contratto conferisce al Fornitore o ad altra società da questi delegata, mandato senza rappresentanza esclusivo e irrevocabile per la stipula e gestione del contratto relativo al servizio di distribuzione, consapevole degli oneri derivanti.

5.2 AGN ENERGIA si riserva di provvedere alla stipula dei contratti previsti dal presente articolo anche per il tramite di soggetti terzi.

5.3 I mandati resteranno in essere per tutta la durata del Contratto e secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia; detti mandati sono a titolo gratuito.

#### 6. Attivazione della fornitura e oneri

6.1 La fornitura di gas naturale avrà inizio dalla data di Attivazione della fornitura comunicata da AGN ENERGIA nella Proposta di fornitura. Per i clienti vulnerabili già serviti da AGN ENERGIA nell'ambito del servizio di Tutela, la fornitura proseguirà in continuità con quella precedente.

6.2 Nel caso in cui la data effettiva di avvio della fornitura risultasse diversa rispetto a quella comunicata dal Cliente e/o non rispettasse la tempistica sopra indicata, il Cliente verrà informato, mediante comunicazione scritta a mezzo posta ordinaria e/o mail/PEC, circa l'eventuale diversa data di avvio o di mancato avvio e delle cause che l'hanno determinata. Il Fornitore non potrà in nessun caso essere chiamato a rispondere del ritardo avvio della fornitura dovuto a circostanze a esso non imputabili.

6.3 Qualora il Contratto non possa avere esecuzione per una delle cause indicate agli artt. 4.4 e 4.5 delle presenti CGF, lo stesso si intenderà automaticamente risolto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., senza responsabilità di nessuna delle Parti.

6.4 Il Cliente in mancanza di collegamento alla rete di distribuzione, è tenuto a versare a AGN ENERGIA il contributo necessario alla realizzazione degli interventi tecnici quantificati dal Distributore locale sulla base di preventivo. La realizzazione degli interventi necessari avverrà successivamente all'accettazione del preventivo e al contestuale pagamento del contributo previsto ed all'ottenimento dei permessi a carico del Cliente e/o a carico di altri enti.

6.5 Sono da considerarsi a carico del Cliente gli oneri relativi all'Attivazione della fornitura comunque specificati nel Contratto comprensivi degli importi addebitati a AGN ENERGIA da parte del Distributore locale.

6.6 L'Attivazione della fornitura è comunque subordinata alla presentazione da parte del Cliente di tutta l'eventuale documentazione richiesta da AGN ENERGIA, per conto del Distributore locale, relativa alla conformità dell'impianto interno del Cliente.

#### 7. Recesso e risoluzione del Contratto

7.1 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto e senza oneri dandone comunicazione all'altra Parte.

7.2 Per tutto il periodo della durata del Contratto, il Cliente avrà la facoltà di recedere unilateralmente dallo stesso per cambio fornitore, in qualunque momento e senza alcun onere, per il tramite del nuovo fornitore nei termini e alle condizioni di cui alla Del. 783/2017/R/com e s.m.i. In tal caso il Cliente è tenuto, in occasione della stipula del nuovo contratto, a rilasciare al nuovo fornitore (fornitore entrante) apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere. Il fornitore entrante provvederà ad esercitare il recesso per conto del Cliente mediante l'invio della richiesta di switching al SIL, secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

7.3 Il Cliente avrà altresì la facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto per cessazione della fornitura, in qualunque momento senza alcun onere, e dovrà darne comunicazione a AGN ENERGIA in forma scritta, tramite raccomandata a/r o PEC, con un preavviso di 1 (un) mese, decorrente dal ricevimento della comunicazione di recesso da parte della medesima AGN ENERGIA. Il Cliente resta responsabile dei consumi e di quant'altro dovuto qualora non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del Contatore. In caso di negato accesso al Contatore, per indisponibilità del Cliente finale, il Distributore locale è tenuto a effettuare fino a tre tentativi di disattivazione, in seguito dei quali AGN ENERGIA si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del PDR, con oneri a carico del Cliente. Eventuali prelievi intercorrenti tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di chiusura del PDR da parte del Distributore locale saranno comunque posti a carico del Cliente.

7.4 Il Fornitore avrà la facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto, in qualunque momento senza alcun onere, dandone comunicazione scritta al Cliente, tramite raccomandata a/r o PEC, con un preavviso di 6 (sei) mesi, decorrente dal ricevimento della comunicazione da parte del medesimo Cliente. L'effettiva cessazione della fornitura in essere con AGN ENERGIA avrà luogo secondo i tempi previsti dalla regolazione vigente.

7.5 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi: a) impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni sugli stessi (lettura, apertura, operazioni di manutenzione etc.); b) condizioni di sicurezza mancanti; c) manomissione delle apparecchiature di misura o sottrazione fraudolenta di gas naturale; d) impossibilità di procedere alla somministrazione di gas naturale a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili a AGN ENERGIA, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di AGN ENERGIA nei confronti del Cliente; e) dichiarazioni non veritiere, anche successivamente alla sottoscrizione del presente Contratto.

7.6 In caso di risoluzione per i motivi sopra indicati, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento o risarcimento nei confronti di AGN ENERGIA.

7.7 In tutti i casi previsti dall'art. 7.5 delle presenti CGF, il Fornitore avrà diritto, sia che eserciti la risoluzione del Contratto o meno, di richiedere il pagamento degli importi eventualmente dovuti dal Cliente, degli interessi moratori e dei danni.

#### 8. Voltura

8.1 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad es. voltura o nuove attivazioni), il Cliente dichiara di avere la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

8.2 In caso di voltura nella fornitura di un nuovo Cliente, il volturante dovrà richiedere a AGN ENERGIA la voltura e comunicare l'eventuale autolettura rilevata. Il volturante dovrà stipulare un nuovo Contratto previa presentazione dei documenti richiesti dal Fornitore. In tal caso l'avvio dell'esecuzione della fornitura in capo al volturante coinciderà con la data di voltura secondo la regolazione vigente (Del. 102/2016/R/com e s.m.i.), che non necessariamente corrisponde alla data di eventuale rilevazione dell'autolettura o richiesta voltura. AGN ENERGIA si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di voltura, comunicandolo al Cliente, e di procedere alla risoluzione del Contratto in essere alla data di presentazione della richiesta di voltura per il PDR interessato.

#### 9. Interruzioni e irregolarità della somministrazione, Forza maggiore

9.1 Il gas naturale fornito alle condizioni previste dal presente Contratto sarà a disposizione del Cliente senza limitazione d'orario. AGN ENERGIA non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile in caso di limitazione o interruzione della fornitura del gas naturale (i) sia per cause di forza maggiore o atti d'autorità, compresi, in via esemplificativa e non tassativa, scioperi, terremoti, eventi naturali, leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano a AGN ENERGIA in tutto o in parte impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, sia (ii) per ragioni di carattere tecnico, lavori da eseguire lungo la rete di distribuzione o atti o omissioni attribuibili al Distributore. Gli interventi di manutenzione programmata che comportino l'interruzione della fornitura saranno preannunciati dal Distributore al Cliente con congruo preavviso. I tempi minimi di preavviso e la durata massima delle interruzioni programmate sono regolati dall'ARERA che ne controlla il rispetto da parte del Distributore. In ogni caso, dette interruzioni non comporteranno obbligo alcuno di indennizzo o risarcimento in capo ad AGN ENERGIA, né potranno costituire motivo di scioglimento del Contratto. In nessun caso AGN ENERGIA potrà essere considerata responsabile per fatti riconducibili al Distributore.

9.2 Gli aspetti tecnici concernenti la consegna del gas naturale attempato al Distributore. AGN ENERGIA si impegna comunque a fornire al Cliente la necessaria consulenza ed assistenza per la gestione dei rapporti del Cliente stesso nei confronti del Distributore. In nessuno di tali casi il Cliente potrà ottenere abbuoni, riduzioni, risarcimenti o indennizzi.

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

9.4 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.

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

#### 10. Garanzie

10.1 Salvo quanto disposto al successivo art. 10.7, il Cliente è tenuto a rilasciare una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

10.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto di seguito:

a) per i clienti titolari di bonus sociale con un consumo annuo:

- inferiore a 500 Smc, 25,00 euro;
- da 500 a 5000 Smc, 77,00 euro;
- superiore a 5000 Smc, il valore di una mensilità di consumo medio annuo;

b) per i clienti non titolari di bonus sociale con un consumo annuo:

- inferiore a 500 Smc, 30,00 euro;
- da 500 a 1500 Smc, 90,00 euro;
- da 1501 a 2500 Smc, 150,00 euro;
- da 2501 a 5000 Smc, 300,00 euro;
- superiore a 5000 Smc, il valore di una mensilità di consumo medio annuo.

10.3 L'ammontare del deposito cauzionale è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni: a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due bollette, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova bolletta; b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una bolletta nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova bolletta.

10.4 Il deposito cauzionale viene addebitato al Cliente nella prima bolletta successiva alla stipula del Contratto ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

10.5 L'ammontare del deposito cauzionale è soggetto ad adeguamento in caso di variazione del consumo annuo ed è versato dal Cliente in caso di variazioni disposte dall'ARERA o da diversa autorità competente, che saranno vincolanti per il Cliente anche successivamente alla sottoscrizione del Contratto. Il Fornitore potrà quindi richiedere al Cliente, durante l'esecuzione del Contratto, il versamento delle integrazioni necessarie per adeguare l'ammontare del deposito cauzionale alle variazioni nel frattempo intervenute, mediante addebito del relativo importo nella prima bolletta utile.

10.6 Nel caso in cui la garanzia prestata dal Cliente venga escussa totalmente o parzialmente da parte di AGN ENERGIA per morosità del Cliente, quest'ultimo è tenuto a ricalcolare per intero l'ammontare, che verrà fatturato nella bolletta successiva. In caso di mancata ricostituzione della garanzia, il Fornitore potrà risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c..

10.7 Nel caso il Cliente dovesse attivare il pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale, non è tenuto al versamento di alcun deposito cauzionale e l'eventuale deposito già versato viene restituito con la prima bolletta utile. Il Fornitore si riserva comunque di addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale in qualunque caso la procedura di addebito automatico dei corrispettivi non venga attivata o venga meno.

10.8 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del Cliente. La fornitura non sarà sospesa per un debito il cui ammontare sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato; in tal caso AGN ENERGIA può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

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

#### 11. Condizioni economiche di fornitura del servizio

11.1 Le condizioni economiche definite da ARERA sono indicate nell'Allegato CTE quale elemento integrante delle presenti CGF.

11.2 I corrispettivi di fornitura del gas naturale sono indicati al netto di I.V.A. e di qualsiasi altra imposta, senza o tributo applicabile alla somministrazione di gas naturale. Tali oneri fiscali rimarranno ad esclusivo carico del Cliente, pur se versati all'erario da AGN ENERGIA a norma di legge. Informazioni circa le aliquote delle imposte vigenti sono disponibili presso gli sportelli di AGN ENERGIA e sul sito internet www.agnenergia.com.

11.3 Qualora, nel corso dell'esecuzione del Contratto, le componenti, gli elementi e/o i parametri tariffari previsti da provvedimenti dell'ARERA o di altre autorità competenti, dovessero subire delle variazioni, di essi si terrà conto ai fini della determinazione del corrispettivo dovuto dal Cliente in fase di emissione della bolletta, nella stessa misura e a partire dalla stessa data di efficacia stabilita dall'ARERA o da altro organo competente. Di tali variazioni il Cliente verrà informato nella prima bolletta in cui le variazioni saranno applicate.

#### 12. Rilevazione dei consumi

12.1 Il Distributore è il soggetto responsabile dell'attività di rilevazione dei consumi presso il PDR. Il Cliente, qualora necessario, si impegna pertanto a garantire l'accesso al Contatore agli incaricati del Distributore, onde consentirne la verifica e la rilevazione dei dati di consumo.

12.2 La rilevazione dei dati di consumo avverrà mediante teletettura, nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto (smart meter), o tramite tentativi di lettura effettuati da personale incaricato dal Distributore locale secondo la periodicità minima prevista dalla normativa vigente di seguito indicata, fatti salvi eventuali piani alternativi previsti dal Distributore locale e/o diverse previsioni di legge eventualmente intervenute durante il rapporto contrattuale. Con riferimento a PDR non smart meter, il Distributore è tenuto ad effettuare un numero di tentativi di lettura annuali pari a:

- 1 (uno) per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno;
- 2 (due) per PDR con consumi compresi tra 501 e 1.500 Smc/anno;
- 3 (tre) per PDR con consumi compresi tra 1.501 e 5.000 Smc/anno;
- 1 (uno) per PDR con consumi maggiori di 5.000 Smc/anno.

Con riferimento a PDR dotati di smart meter:

- Contatore di classe G4 o G6, la rilevazione dei consumi avverrà con frequenza mensile senza dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato: i) fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento; ii) in subordine, fino a uno dei primi tre giorni successivi all'ultimo giorno gas del mese di riferimento;
- diversi da quelli precedenti, la rilevazione dei consumi del gas avverrà con frequenza mensile con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento.

12.3 Il Cliente titolare di PDR non dotato di smart meter ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del Contatore rilevata in completa autonomia nell'ambito della finestra temporale indicata da AGN ENERGIA in bolletta.

12.4 Il Cliente titolare di PDR dotato di smart meter ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del Contatore rilevata in completa autonomia secondo le modalità e tempistiche indicate in bolletta, qualora siano emesse consecutivamente bollette contabilizzanti dati di misura stimati per periodi corrispondenti a due volte quelli indicati alla Tabella 3 del TIF.

12.5 Il Fornitore comunica al Cliente la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura trasmesso al momento dell'acquisizione del dato o, al più tardi, entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi nel caso in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.

12.6 Sulle bollette e sul sito internet www.agnenergia.com sono indicate le modalità di comunicazione dell'autolettura. L'autolettura del Contatore è efficace ai fini dell'emissione della bolletta salvo il caso in cui risulti palesemente errata rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile, previa validazione da parte del Distributore locale; è fatta salva la possibilità di eventuale successiva rettifica a seguito di raccolta di misura effettiva da parte del Distributore locale.

12.7 In caso di mancata lettura di un Misuratore non accessibile o parzialmente accessibile nel rispetto delle previsioni, AGN ENERGIA fornirà, nella prima bolletta emessa, informazioni al Cliente sulle cause che hanno impedito la lettura secondo quanto trasmesso dal Distributore locale competente. In caso di mancata lettura di un Misuratore accessibile non smart meter entro i termini suddetti, il Fornitore riconoscerà al Cliente un indennizzo automatico pari a 35 (trentacinque) euro, o il diverso importo previsto, secondo le modalità previste dalla normativa in materia di qualità commerciale, e in ogni caso a seguito della ricezione del medesimo indennizzo, versato dal Distributore locale.

12.8 In mancanza di lettura del Misuratore, AGN ENERGIA utilizzerà ai fini di fatturazione eventuali autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore oppure potrà procedere alla stima dei consumi.

12.9 Nel caso in cui siano disponibili sia l'autolettura del Cliente finale sia la lettura rilevata dal Distributore locale AGN ENERGIA provvederà a utilizzare quest'ultima ai fini dell'emissione della bolletta.

#### 13. Emissione delle bollette e pagamento del servizio

13.1 La principale modalità di recapito della bolletta è il formato dematerializzato, che sarà utilizzato da AGN ENERGIA salva diversa indicazione del Cliente finale.

13.2 Qualora il Cliente scelga di ricevere copia della bolletta in formato cartaceo, anche in un momento successivo all'attivazione, l'esecuzione del Contratto proseguirà con l'invio cartaceo della bolletta, senza alcun onere o costo aggiuntivo per il Cliente.

13.3 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della bolletta AGN ENERGIA rende disponibile sul sito internet www.agnenergia.com una "Guida alla lettura delle voci di spesa" dell'offerta del Servizio di Tutela della vulnerabilità, contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" attraverso l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli commerciali.

13.4 Qualora il Cliente scelga la bolletta in formato dematerializzato e opti per la domiciliazione dei pagamenti, riceverà uno sconto in bolletta, ai sensi del combinato disposto della Del. 555/2017/R/com e della Del. 501/2014/R/com e s.m.i., di importo pari a 5,40 €/PDR/anno.

13.5 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella bolletta successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della bolletta ovvero congiuntamente alla stessa.

4.11 Le attività di esecuzione del Contratto saranno avviate trascorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, salvo nel caso in cui il Cliente richieda l'esecuzione del Contratto in via anticipata ovvero prima che sia decorso il termine per il ripensamento.

4.12 Tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate da AGN ENERGIA, pur non garantendo necessariamente l'avvio della fornitura entro i termini previsti per il ripensamento. In questo caso il Cliente potrà comunque esercitare il ripensamento ai sensi di quanto indicato più sopra, ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti da AGN ENERGIA per un importo pari al contributo in quota fissa applicato dall'esercente la Maggior Tutela, nei casi di cui all'art. 11 del TIV, qualora non sia stata avviata la fornitura; nel caso di avvio della fornitura, sarà tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, qualora non fossero già state avviate da AGN ENERGIA le attività di avvio dell'esecuzione del Contratto al quale il Cliente ha ripensato, la fornitura sarà garantita dal precedente fornitore qualora il cedente contratto di fornitura non risulti essere stato sciolto. In alternativa la fornitura potrà essere garantita per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la sospensione del PDR sulla base della volontà manifestata dal Cliente, dal soggetto che eroga il servizio di ultima istanza. La fornitura potrebbe altresì essere avviata da AGN ENERGIA per il tempo necessario per permettere un nuovo cambio fornitore o la sospensione del PDR sulla base della volontà manifestata dal Cliente. Il Cliente che esercita il ripensamento al fine di cessare la fornitura dovrà richiedere la disattivazione del PDR all'attuale fornitore che provvederà a richiedere l'esecuzione della prestazione al Distributore locale anche tramite l'eventuale utente della distribuzione ai sensi di quanto previsto dall'art. 47.6 della RQDG..

## 5. Mandati per servizio di Distribuzione

5.1 Il Cliente con la sottoscrizione del Contratto conferisce al Fornitore o ad altra società da questi delegata, mandato senza rappresentanza esclusivo e irrevocabile per la stipula e gestione del contratto relativo al servizio di distribuzione, consapevole degli oneri derivanti.

5.2 AGN ENERGIA si riserva di provvedere alla stipula dei contratti previsti dal presente articolo anche per il tramite di soggetti terzi.

5.3 I mandati resteranno in essere per tutta la durata del Contratto e secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia; detti mandati sono a titolo gratuito.

## 6. Attivazione della fornitura e oneri

6.1 La fornitura di gas naturale avrà inizio dalla data di Attivazione della fornitura comunicata da AGN ENERGIA nella Proposta di fornitura. Per i clienti vulnerabili già serviti da AGN ENERGIA nell'ambito del servizio di Tutela, la fornitura proseguirà in continuità con quella precedente.

6.2 Nel caso in cui la data effettiva di avvio della fornitura risultasse diversa rispetto a quella comunicata dal Fornitore e/o non risultasse la tempistica sopra indicata, il Cliente verrà informato, mediante comunicazione scritta a mezzo posta ordinaria e/o mail/PEC, circa l'eventuale diversa data di avvio o di mancato avvio e delle cause che l'hanno determinata. Il Fornitore non potrà in nessun caso essere chiamato a rispondere del ritardo avvio della fornitura dovuto a circostanze a esso non imputabili.

6.3 Qualora il Contratto non possa avere esecuzione per una delle cause indicate agli artt. 4.4 e 4.5 delle presenti CGF, lo stesso si intenderà automaticamente risolto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., senza responsabilità di nessuna delle Parti.

6.4 Il Cliente in mancanza di collegamento alla rete di distribuzione, è tenuto a versare a AGN ENERGIA il contributo necessario alla realizzazione degli interventi tecnici quantificati dal Distributore locale sulla base di preventivo. La realizzazione degli interventi necessari avverrà successivamente all'accettazione del preventivo e al contestuale pagamento del contributo previsto ed all'ottenimento dei permessi a carico del Cliente e/o a carico di altri enti.

6.5 Sono da considerarsi a carico del Cliente gli oneri relativi all'Attivazione della fornitura comunque specificati nel Contratto comprensivi degli importi addebitati a AGN ENERGIA da parte del Distributore locale.

6.6 L'Attivazione della fornitura è comunque subordinata alla presentazione da parte del Cliente di tutta l'eventuale documentazione richiesta da AGN ENERGIA, per conto del Distributore locale, relativa alla conformità dell'impianto interno del Cliente.

## 7. Recesso e risoluzione del Contratto

7.1 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto e senza oneri dandone comunicazione all'altra Parte.

7.2 Per tutto il periodo della durata del Contratto, il Cliente avrà la facoltà di recedere unilateralmente dallo stesso per cambio fornitore, in qualunque momento e senza alcun onere, per il tramite del nuovo fornitore nei termini e alle condizioni di cui alla Del. 783/2017/R/com e s.m.i. In tal caso il Cliente è tenuto, in occasione della stipula del nuovo contratto, a rilasciare al nuovo fornitore (fornitore entrante) apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere. Il fornitore entrante provvederà ad esercitare il recesso per conto del Cliente mediante l'invio della richiesta di switching al SIL, secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

7.3 Il Cliente avrà altresì la facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto per cessazione della fornitura, in qualunque momento senza alcun onere, e dovrà darne comunicazione a AGN ENERGIA in forma scritta, tramite raccomandata a/r o PEC, con un preavviso di 1 (un) mese, decorrente dal ricevimento della comunicazione di recesso da parte della medesima AGN ENERGIA. Il Cliente resta responsabile dei consumi e di quant'altro dovuto qualora non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del Contatore. In caso di negato accesso al Contatore, per indisponibilità del Cliente finale, il Distributore locale è tenuto a effettuare fino a tre tentativi di disattivazione, in seguito dei quali AGN ENERGIA si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del PDR, con oneri a carico del Cliente. Eventuali prelievi intercorrenti tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di chiusura del PDR da parte del Distributore locale saranno comunque posti a carico del Cliente.

7.4 Il Fornitore avrà la facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto, in qualunque momento senza alcun onere, dandone comunicazione scritta al Cliente, tramite raccomandata a/r o PEC, con un preavviso di 6 (sei) mesi, decorrente dal ricevimento della comunicazione da parte del medesimo Cliente. L'effettiva cessazione della fornitura in essere con AGN ENERGIA avrà luogo secondo i tempi previsti dalla regolazione vigente.

7.5 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi: a) impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni sugli stessi (lettura, apertura, operazioni di manutenzione etc.); b) condizioni di sicurezza mancanti; c) manomissione delle apparecchiature di misura o sottrazione fraudolenta di gas naturale; d) impossibilità di procedere alla somministrazione di gas naturale a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili a AGN ENERGIA, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di AGN ENERGIA nei confronti del Cliente; e) dichiarazioni non veritiere, anche successivamente alla sottoscrizione del presente Contratto.

7.6 In caso di risoluzione per i motivi sopra indicati, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento nei confronti di AGN ENERGIA.

7.7 In tutti i casi previsti dall'art. 7.5 delle presenti CGF, il Fornitore avrà diritto, sia che eserciti la risoluzione del Contratto o meno, di richiedere il pagamento degli importi eventualmente dovuti dal Cliente, degli interessi moratori e dei danni.

## 8. Voltura

8.1 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad es. voltura o nuove attivazioni), il Cliente dichiara di avere la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

8.2 In caso di voltura nella fornitura di un nuovo Cliente, il volturante dovrà richiedere a AGN ENERGIA la voltura e comunicare l'eventuale autolettura rilevata. Il volturante dovrà stipulare un nuovo Contratto previa presentazione dei documenti richiesti dal Fornitore. In tal caso l'avvio dell'esecuzione della fornitura in capo al volturante coinciderà con la data di voltura secondo la regolazione vigente (Del. 102/2016/R/com e s.m.i.), che non necessariamente corrisponde alla data di eventuale rilevazione dell'autolettura o richiesta voltura. AGN ENERGIA si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di voltura, comunicandolo al Cliente, e di procedere alla risoluzione del Contratto in essere alla data di presentazione della richiesta di voltura per il PDR interessato.

## 9. Interruzioni e irregolarità della somministrazione, Forza maggiore

9.1 Il gas naturale fornito alle condizioni previste dal presente Contratto sarà a disposizione del Cliente senza limitazione d'orario. AGN ENERGIA non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile in caso di limitazione o interruzione della fornitura del gas naturale (i) sia per cause di forza maggiore o atti d'autorità, compresi, in via esemplificativa e non tassativa, scioperi, terremoti, eventi naturali, leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano a AGN ENERGIA in tutto o in parte impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, sia (ii) per ragioni di carattere tecnico, lavori da eseguire lungo la rete di distribuzione o atti o omissioni attribuibili al Distributore. Gli interventi di manutenzione programmata che comportino l'interruzione della fornitura saranno preannunciati dal Distributore al Cliente con congruo preavviso. I tempi minimi di preavviso e la durata massima delle interruzioni programmate sono regolati dall'ARERA che ne controlla il rispetto da parte del Distributore. In ogni caso, dette interruzioni non comporteranno obbligo alcuno di indennizzo o risarcimento in capo ad AGN ENERGIA, né potranno costituire motivo di scioglimento del Contratto. In nessun caso AGN ENERGIA potrà essere considerata responsabile per fatti riconducibili al Distributore.

9.2 Gli aspetti tecnici concernenti la consegna del gas naturale attempo al Distributore. AGN ENERGIA si impegna comunque a fornire al Cliente la necessaria consulenza ed assistenza per la gestione dei rapporti del Cliente stesso nei confronti del Distributore. In nessuno di tali casi il Cliente potrà ottenere abbuoni, riduzioni, risarcimenti o indennizzi.

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

9.4 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.

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

## 10. Garanzie

10.1 Salvo quanto disposto al successivo art. 10.7, il Cliente è tenuto a rilasciare una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

10.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto di seguito:

a) per i clienti titolari di bonus sociale con un consumo annuo:

- inferiore a 500 Smc, 25,00 euro;
- da 500 a 5000 Smc, 77,00 euro;
- superiore a 5000 Smc, il valore di una mensilità di consumo medio annuo;

b) per i clienti non titolari di bonus sociale con un consumo annuo:

- inferiore a 500 Smc, 30,00 euro;
- da 500 a 1500 Smc, 90,00 euro;
- da 1501 a 2500 Smc, 150,00 euro;
- da 2501 a 5000 Smc, 300,00 euro;
- superiore a 5000 Smc, il valore di una mensilità di consumo medio annuo.

10.3 L'ammontare del deposito cauzionale è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni: a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due bollette, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova bolletta; b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una bolletta nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova bolletta.

10.4 Il deposito cauzionale viene addebitato al Cliente nella prima bolletta successiva alla stipula del Contratto ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

10.5 L'ammontare del deposito cauzionale è soggetto ad adeguamento in caso di variazione del consumo annuo ed in caso di variazioni disposte dall'ARERA o da diversa autorità competente, che saranno vincolanti per il Cliente anche successivamente alla sottoscrizione del Contratto. Il Fornitore potrà quindi richiedere al Cliente, durante l'esecuzione del Contratto, il versamento delle integrazioni necessarie per adeguare l'ammontare del deposito cauzionale alle variazioni nel frattempo intervenute, mediante addebito del relativo importo nella prima bolletta utile.

10.6 Nel caso in cui la garanzia prestata dal Cliente venga escussa totalmente o parzialmente da parte di AGN ENERGIA per morosità del Cliente, quest'ultimo è tenuto a ricalcolare per intero l'ammontare, che verrà fatturato nella bolletta successiva. In caso di mancata ricostituzione della garanzia, il Fornitore potrà risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c..

10.7 Nel caso il Cliente dovesse attivare il pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale, non è tenuto al versamento di alcun deposito cauzionale e l'eventuale deposito già versato viene restituito con la prima bolletta utile. Il Fornitore si riserva comunque di addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale in qualunque caso la procedura di addebito automatico dei corrispettivi non venga attivata o venga meno.

10.8 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del Cliente. La fornitura non sarà sospesa per un debito il cui ammontare sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato; in tal caso AGN ENERGIA può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

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

## 11. Condizioni economiche di fornitura del servizio

11.1 Le condizioni economiche definite da ARERA sono indicate nell'Allegato CTE quale elemento integrante delle presenti CGF.

11.2 I corrispettivi di fornitura del gas naturale sono indicati al netto di I.V.A. e di qualsiasi altra imposta, senza o tributo applicabile alla somministrazione di gas naturale. Tali oneri fiscali rimarranno ad esclusivo carico del Cliente, pur se versati all'erario da AGN ENERGIA a norma di legge. Informazioni circa le aliquote delle imposte vigenti sono disponibili presso gli sportelli di AGN ENERGIA e sul sito internet [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com).

11.3 Qualora, nel corso dell'esecuzione del Contratto, le componenti, gli elementi e/o i parametri tariffari previsti da provvedimenti dell'ARERA o di altre autorità competenti, dovessero subire delle variazioni, di essi si terrà conto ai fini della determinazione del corrispettivo dovuto dal Cliente in fase di emissione della bolletta, nella stessa misura e a partire dalla stessa data di efficacia stabilita dall'ARERA o da altro organo competente. Di tali variazioni il Cliente verrà informato nella prima bolletta in cui le variazioni saranno applicate.

## 12. Rilevazione dei consumi

12.1 Il Distributore è il soggetto responsabile dell'attività di rilevazione dei consumi presso il PDR. Il Cliente, qualora necessario, si impegna pertanto a garantire l'accesso al Contatore agli incaricati del Distributore, onde consentirne la verifica e la rilevazione dei dati di consumo.

12.2 La rilevazione dei dati di consumo avverrà mediante teletettura, nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto (smart meter), o tramite tentativi di lettura effettuati da personale incaricato dal Distributore locale secondo la periodicità minima prevista dalla normativa vigente di seguito indicata, fatti salvi eventuali piani alternativi previsti dal Distributore locale e/o diverse previsioni di legge eventualmente intervenute durante il rapporto contrattuale. Con riferimento a PDR non smart meter, il Distributore è tenuto ad effettuare un numero di tentativi di lettura annuali pari a:

- 1 (uno) per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno;
- 2 (due) per PDR con consumi compresi tra 501 e 1.500 Smc/anno;
- 3 (tre) per PDR con consumi compresi tra 1.501 e 5.000 Smc/anno;
- 1 (uno) per PDR con consumi maggiori di 5.000 Smc/anno.

Con riferimento a PDR dotati di smart meter:

- con Contatore di classe G4 o G6, la rilevazione dei consumi avverrà con frequenza mensile senza dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato: i) fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento; ii) in subordine, fino a uno dei primi tre giorni successivi all'ultimo giorno gas del mese di riferimento;
- diversi da quelli precedenti, la rilevazione dei consumi del gas avverrà con frequenza mensile con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento.

12.3 Il Cliente titolare di PDR non dotato di smart meter ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del Contatore rilevata in completa autonomia nell'ambito della finestra temporale indicata da AGN ENERGIA in bolletta.

12.4 Il Cliente titolare di PDR dotato di smart meter ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del Contatore rilevata in completa autonomia secondo le modalità e tempistiche indicate in bolletta, qualora siano emesse consecutivamente bollette contabilizzanti dati di misura stimati per periodi corrispondenti a due volte quelli indicati alla Tabella 3 del TIF.

12.5 Il Fornitore comunica al Cliente la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura trasmesso al momento dell'acquisizione del dato o, al più tardi, entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi nel caso in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.

12.6 Sulle bollette e sul sito internet [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com) sono indicate le modalità di comunicazione dell'autolettura. L'autolettura del Contatore è efficace ai fini dell'emissione della bolletta salvo il caso in cui risulti palesemente errata rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile, previa validazione da parte del Distributore locale; è fatta salva la possibilità di eventuale successiva rettifica a seguito di raccolta di misura effettiva da parte del Distributore locale.

12.7 In caso di mancata lettura di un Misuratore non accessibile o parzialmente accessibile nel rispetto delle previsioni, AGN ENERGIA fornirà, nella prima bolletta emessa, informazioni al Cliente sulle cause che hanno impedito la lettura secondo quanto trasmesso dal Distributore locale competente. In caso di mancata lettura di un Misuratore accessibile non smart meter entro i termini suddetti, il Fornitore riconoscerà al Cliente un indennizzo automatico pari a 35 (trentacinque) euro, o il diverso importo previsto, secondo le modalità previste dalla normativa in materia di qualità commerciale, e in ogni caso a seguito della ricezione del medesimo indennizzo, versato dal Distributore locale.

12.8 In mancanza di lettura del Misuratore, AGN ENERGIA utilizzerà ai fini di fatturazione eventuali autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore oppure potrà procedere alla stima dei consumi.

12.9 Nel caso in cui siano disponibili sia l'autolettura del Cliente finale sia la lettura rilevata dal Distributore locale AGN ENERGIA provvederà a utilizzare quest'ultima ai fini dell'emissione della bolletta.

## 13. Emissione delle bollette e pagamento del servizio

13.1 La principale modalità di recapito della bolletta è il formato dematerializzato, che sarà utilizzato da AGN ENERGIA salva diversa indicazione del Cliente finale.

13.2 Qualora il Cliente scelga di ricevere copia della bolletta in formato cartaceo, anche in un momento successivo all'attivazione, l'esecuzione del Contratto proseguirà con l'invio cartaceo della bolletta, senza alcun onere o costo aggiuntivo per il Cliente.

13.3 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della bolletta AGN ENERGIA rende disponibile sul sito internet [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com) una "Guida alla lettura delle voci di spesa" dell'offerta del Servizio di Tutela della vulnerabilità, contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" attraverso l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli commerciali.

13.4 Qualora il Cliente scelga la bolletta in formato dematerializzato e opti per la domiciliazione dei pagamenti, riceverà uno sconto in bolletta, ai sensi del combinato disposto della Del. 555/2017/R/com e della Del. 501/2014/R/com e s.m.i., di importo pari a 5,40 €/PDR/anno.

13.5 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella bolletta successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della bolletta ovvero congiuntamente alla stessa.



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

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

**20. Ipotesi di indennizzo automatico**

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

**21. Assicurazione GAS**

- 21.1 I clienti domestici, i condomini e i clienti altri usi con Misuratore di classe fino a G25, che utilizzano, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o di trasporto, beneficiano in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti causati dal gas, ai sensi della Del. 167/2020/R/gas.
- 21.2 Per ulteriori dettagli circa la copertura assicurativa e la modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro da inoltrare direttamente al Comitato Italiano Gas (CIG) si può contattare direttamente lo Sportello per il consumatore di Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it). Per informazioni relative agli eventuali sinistri aperti relativi al contratto di assicurazione si può contattare il Comitato Italiano Gas (CIG) al numero 800.929.286 o all'indirizzo di posta elettronica [assigas@cig.it](mailto:assigas@cig.it).
- 21.3 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro è disponibile presso gli sportelli del Fornitore e sul sito internet [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com).

**22. Legge applicabile e Foro competente**

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

**23. Cessione del Contratto**

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

**24. Trattamento dei dati**

- 24.1 I 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](mailto:privacyagn@agnenergia.com)
- Il Titolare ha nominato un Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) a cui è possibile rivolgersi per tutte le questioni relative al trattamento dei 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](mailto:dpo@agnenergia.com)

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

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. il Cliente dichiara di aver letto ed approvato specificamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Fornitura: art. 4 - Conclusione, durata del Contratto e diritto di ripensamento; art. 5 - Mandati per servizio di Distribuzione; art. 6 - Attivazione della fornitura e oneri; art. 7 - Recesso e risoluzione del Contratto; art. 9 - Interruzioni e irregolarità della somministrazione, Forza maggiore; art. 10 - Garanzie; art. 11 - Condizioni economiche di fornitura del servizio; art. 13 - Emissione delle bollette e pagamento del servizio; art. 14 - Rateizzazione; art. 15 - Morosità del Cliente; art. 16 - Condizioni di fornitura e sicurezza; art. 23 - Cessione del Contratto; art. 24 - Trattamento dei dati.

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

**20. Ipotesi di indennizzo automatico**

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

**21. Assicurazione GAS**

- 21.1 I clienti domestici, i condomini e i clienti altri usi con Misuratore di classe fino a G25, che utilizzano, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o di trasporto, beneficiano in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti causati dal gas, ai sensi della Del. 167/2020/R/gas.
- 21.2 Per ulteriori dettagli circa la copertura assicurativa e la modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro da inoltrare direttamente al Comitato Italiano Gas (CIG) si può contattare direttamente lo Sportello per il consumatore di Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it). Per informazioni relative agli eventuali sinistri aperti relativi al contratto di assicurazione si può contattare il Comitato Italiano Gas (CIG) al numero 800.929.286 o all'indirizzo di posta elettronica [assigas@cig.it](mailto:assigas@cig.it).
- 21.3 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro è disponibile presso gli sportelli del Fornitore e sul sito internet [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com).

**22. Legge applicabile e Foro competente**

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

**23. Cessione del Contratto**

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

**24. Trattamento dei dati**

- 24.1 I 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](mailto:privacyagn@agnenergia.com)
- Il Titolare ha nominato un Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) a cui è possibile rivolgersi per tutte le questioni relative al trattamento dei 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](mailto:dpo@agnenergia.com)

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

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. il Cliente dichiara di aver letto ed approvato specificamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Fornitura: art. 4 - Conclusione, durata del Contratto e diritto di ripensamento; art. 5 - Mandati per servizio di Distribuzione; art. 6 - Attivazione della fornitura e oneri; art. 7 - Recesso e risoluzione del Contratto; art. 9 - Interruzioni e irregolarità della somministrazione, Forza maggiore; art. 10 - Garanzie; art. 11 - Condizioni economiche di fornitura del servizio; art. 13 - Emissione delle bollette e pagamento del servizio; art. 14 - Rateizzazione; art. 15 - Morosità del Cliente; art. 16 - Condizioni di fornitura e sicurezza; art. 23 - Cessione del Contratto; art. 24 - 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](mailto:privacyagn@agnenergia.com), ovvero al recapito telefonico indicato nella sezione "contatti" del sito [www.agnenergia.com](http://www.agnenergia.com). Potrà inoltre contattare il Responsabile della protezione dei dati personali (RDP o DPO) al seguente indirizzo e-mail: [dpo@agnenergia.com](mailto:dpo@agnenergia.com).

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

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

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

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

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

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

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

### Quali sono le MODALITÀ del trattamento?

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

### Per QUANTO tempo e DOVE conserviamo i Suoi dati personali?

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

- A.** per finalità necessarie sia alle **attività pre-contrattuali**, sia alla **gestione ed esecuzione del rapporto contrattuale** con Lei instaurato, tratteremo i Suoi dati per tutta la durata del rapporto, sino a che sussistano obbligazioni o adempimenti connessi all'esecuzione dello stesso e, comunque, non oltre i 10 anni successivi alla cessazione del rapporto contrattuale.
- B.** per adempiere agli **obblighi previsti dalla legge** (di natura amministrativa, contabile, fiscale) e richieste delle Autorità ai quali è soggetto il Titolare, i Suoi dati saranno trattati e conservati finché persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi.
- C.** Per il perseguimento dell'interesse legittimo del titolare, i Suoi dati saranno conservati:
  - per tutto il tempo necessario a consentire la difesa dei nostri diritti, incluse le pendenze di eventuali giudizi;
  - fino alla sua opposizione (opt-out).
- D.** per **finalità di promozione commerciale e marketing**, conserveremo i Suoi dati personali fino alla sua opposizione (opt-out o revoca del consenso). Ai termini sopra indicati i dati saranno automaticamente cancellati o resi anonimi in modo permanente e non reversibile.

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

### INFORMATIVA SULLA PRIVACY

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Quali sono le MODALITÀ del trattamento?

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

### Per QUANTO tempo e DOVE conserviamo i Suoi dati personali?

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

- A.** per finalità necessarie sia alle **attività pre-contrattuali**, sia alla **gestione ed esecuzione del rapporto contrattuale** con Lei instaurato, tratteremo i Suoi dati per tutta la durata del rapporto, sino a che sussistano obbligazioni o adempimenti connessi all'esecuzione dello stesso e, comunque, non oltre i 10 anni successivi alla cessazione del rapporto contrattuale.
- B.** per adempiere agli **obblighi previsti dalla legge** (di natura amministrativa, contabile, fiscale) e richieste delle Autorità ai quali è soggetto il Titolare, i Suoi dati saranno trattati e conservati finché persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi.
- C.** Per il perseguimento dell'interesse legittimo del titolare, i Suoi dati saranno conservati:
  - per tutto il tempo necessario a consentire la difesa dei nostri diritti, incluse le pendenze di eventuali giudizi;
  - fino alla sua opposizione (opt-out).
- D.** per **finalità di promozione commerciale e marketing**, conserveremo i Suoi dati personali fino alla sua opposizione (opt-out o revoca del consenso). Ai termini sopra indicati i dati saranno automaticamente cancellati o resi anonimi in modo permanente e non reversibile.

### A CHI comunichiamo i Suoi dati personali?

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

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

### DOVE trasferiamo i Suoi dati?

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

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

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

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

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

### Modifiche alla nostra Informativa sulla Privacy

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

Data di aggiornamento: 01/11/2022

Il Titolare  
AGN ENERGIA Spa



Dichiaro di aver letto e compreso l'informativa.

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

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

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

Presta il consenso       Non presta il consenso

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

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

**A CHI comunichiamo i Suoi dati personali?**

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

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

**DOVE trasferiamo i Suoi dati?**

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

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

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

In particolare, nei casi previsti dal Regolamento, l'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare l'accesso ai propri dati (art. 15 GDPR), la rettifica (art. 16 GDPR) o la cancellazione degli stessi (art. 17 GDPR), ha il diritto di opporsi al trattamento (art. 17 GDPR) o di richiedere la limitazione del trattamento (art. 18 GDPR) e di ottenere in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i propri dati (art. 20 GDPR). Lei può inoltre, in ogni momento, revocare i consensi prestati ai sensi dell'art. 7 del Regolamento (art. 21 GDPR). I diritti di cui sopra potranno essere esercitati nei confronti del Titolare, scrivendo all'indirizzo e-mail [privacyagn@agnenergia.com](mailto: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 Catastale<sup>1</sup>: [ ]

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

Sezione [ ] Foglio [ ] Subalterno [ ] Particella<sup>2</sup> [ ] Estensione Particella<sup>3</sup> [ ] Tipo Particella<sup>4</sup>

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

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

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

- Immobile non ancora iscritto al Catasto
- Immobile non 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](mailto: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, comodataro, 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](http://agenziaentrate.gov.it).

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

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

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

### PRESO ATTO CHE:

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

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

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

### DICHIARA:

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

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

### SI IMPEGNA ALTRESÌ

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

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

### NOTA ILLUSTRATIVA

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

### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO 1

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

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

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



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

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

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

### PRESO ATTO CHE:

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

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

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

### DICHIARA:

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

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

### SI IMPEGNA ALTRESÌ

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

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

### NOTA ILLUSTRATIVA

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

### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO 1

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

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

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



## 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).

## 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).

## 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

### 1. LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

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

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	INDENNIZZO AUTOMATICO BASE	LIVELLI SPECIFICI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI DAL FORNITORE
			ANNO 2021
Risposta motivata a reclami scritti di competenza venditore	Max 30 giorni solari	€ 25,00	95%
Rettifica di fatturazione	Max 60 giorni solari / 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	€ 25,00	95%
Rettifica doppia fatturazione	Max 20 giorni solari	€ 25,00	98%

**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 dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità del venditore medesimo, avverranno non oltre il tempo massimo di 20 giorni solari dall'invio della richiesta di rettifica.

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

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

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

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

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

### 2. LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

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

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









## AGN ENERGIA Spa

Capitale sociale € 11.287.783,00 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  
agnenergiaspa@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**