

PROPOSTA DI CONTRATTO

PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA AI CLIENTI DOMESTICI – OFFERTA PLACET

Il Cliente, come di seguito identificato (di seguito il “**Cliente**”), propone ad AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA (di seguito il “**Fornitore**”), con sede legale in Ivrea (TO), via dei Cappuccini n. 22/A, Partita IVA e Codice Fiscale n. 00488490012, iscritta al Registro delle Imprese di Torino al n. 27117, di concludere un contratto per la somministrazione di energia elettrica alle condizioni contrattuali ed economiche dell’Offerta a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela – **Offerta PLACET** (di seguito il “Contratto”), secondo i termini e le condizioni indicate nel presente Contratto e nei relativi allegati, che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto medesimo.

Codice Pratica Cliente n.: POD:

DATI DEL CLIENTE

Cliente n.: Socio n.:

Nome e Cognome:

Luogo di nascita: Data di nascita: Codice Fiscale:

Tipo documento di identità: n. rilasciato da il

Indirizzo di residenza:

Telefono: Telefono cellulare: E-mail: PEC:

CHIEDE

LA SOMMINISTRAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA ALLE CONDIZIONI CONTRATTUALI ED ECONOMICHE DELL’OFFERTA A PREZZO LIBERO A CONDIZIONI EQUIPARATE DI TUTELA – OFFERTA PLACET

Codice POD:

Tipo di utenza: ☐ domestico residente ☐ domestico non residente ☐ domestico ricarica veicoli elettrici

Tensione (V): Potenza impegnata (kW): Potenza Disponibile (kW): Consumo annuo stimato (kWh):

Fornitore uscente (da compilare solo in caso di cambio fornitore):

INDIRIZZO FORNITURA:

ATTIVITÀ RICHIESTA ☐ Switch ☐ Nuova attivazione ☐ Subentro ☐ Voltura

MANDATO PER LA FORMALIZZAZIONE DEL RECESSO PER CAMBIO FORNITORE

Con la sottoscrizione della presente Proposta di Contratto il Cliente, in caso di switch, conferisce mandato con rappresentanza ad AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA affinché provveda a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere per la fornitura di energia elettrica con il fornitore uscente, decorso il termine per l’esercizio del diritto di ripensamento. Il Cliente, in relazione a quanto sopra, si impegna a rendere disponibile su richiesta del Fornitore la documentazione eventualmente necessaria per l’esecuzione del Contratto, anche relativamente ai servizi accessori alla medesima. Contestualmente richiede ad AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA l’avvio della fornitura di energia elettrica per cambio fornitore nell’immobile specificato. Ai sensi delle disposizioni vigenti in materia, il Cliente prende atto che AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA procederà a recedere dal contratto sopra richiamato, in essere tra il Cliente e il fornitore uscente, con le modalità ed entro le tempistiche previste dall’ARERA, e che l’attivazione della fornitura avrà luogo nella data che verrà indicata nella comunicazione di accettazione della Proposta di Contratto.

MANDATI DEL CLIENTE RELATIVAMENTE ALLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Con la sottoscrizione della presente Proposta di Contratto il Cliente conferisce ad AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA:

- mandato irrevocabile ed esclusivo, a titolo gratuito, senza rappresentanza per la stipulazione del contratto di trasporto dell’energia elettrica con il Distributore locale, consapevole che la stipula del contratto suddetto è necessaria per l’attivazione e il mantenimento della fornitura di energia elettrica;
- mandato irrevocabile ed esclusivo con rappresentanza per la sottoscrizione delle Condizioni Tecniche allegate al contratto di distribuzione, consapevole che l’accettazione ed il rispetto delle stesse è condizione necessaria per l’attivazione ed il mantenimento del servizio di trasmissione e distribuzione;
- mandato irrevocabile ed esclusivo, a titolo gratuito, senza rappresentanza per la stipulazione del contratto di dispacciamento con Terna S.p.A., consapevole che la stipula del contratto di dispacciamento è necessaria per l’attivazione e il mantenimento della fornitura di energia elettrica;
- mandato irrevocabile ed esclusivo con rappresentanza per sottoscrivere, in nome e per conto del Cliente, il contratto per la connessione con il Distributore;
- mandato irrevocabile ed esclusivo senza rappresentanza per lo svolgimento presso il Distributore competente delle attività di gestione della connessione, dei punti di prelievo, relativamente alla fornitura di energia elettrica, (es. aumenti di potenza, spostamenti di gruppi di misura, etc), richiedendo il compimento di quanto necessario all’attivazione dei punti di prelievo, fermo restando che il Cliente sarà titolare di ogni rapporto giuridico con il Distributore competente, inerente alla connessione alla rete dei propri siti ed impianti. Tale mandato è a titolo oneroso ed obbliga il Cliente a corrispondere ad AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA gli importi necessari per l’esecuzione del mandato e per l’adempimento delle obbligazioni che a tal fine AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA ha contratto in proprio nome.

Il Cliente dichiara di conoscere e di avere accettato il contenuto dei contratti sopra indicati e dei relativi allegati, in particolare delle Condizioni Tecniche allegate al contratto di distribuzione.

CON LA SOTTOSCRIZIONE DELLA PRESENTE PROPOSTA DI CONTRATTO IL CLIENTE DICHIARA:

- di utilizzare presso il sito indicato l’energia elettrica per usi domestici, assumendo la responsabilità dell’esattezza e della veridicità di quanto dichiarato in relazione all’uso della fornitura, consapevole delle implicazioni di tale dichiarazione ai fini del trattamento fiscale dei consumi di energia elettrica e dell’attribuzione della corretta tariffa di trasporto;
- di autorizzare: AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA ad acquisire i dati tecnici dal Sistema Informativo Integrato (SII) o eventualmente dal Distributore, secondo la normativa vigente, ove sia necessario; il SII ed il Distributore a comunicarli per consentire la corretta esecuzione del contratto di fornitura;
- di avere ricevuto, letto ed accettato copia integrale del Contratto di fornitura composto dei seguenti documenti, che costituiscono parte essenziale e non separabile dello stesso: Scheda sintetica; Condizioni Generali di Contratto; Condizioni Economiche di fornitura; Scheda di confrontabilità; Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale; Informativa bonus sociale; Informativa sul trattamento dei dati personali; Informativa sul mix energetico; Modulo per l’esercizio del diritto di ripensamento; Modulo per la presentazione dei reclami; Modulo per la presentazione

dei reclami per fatturazione di importi anomali; Modulo per Dichiarazione di regolare possesso/detenzione dell'immobile; Modulo per dichiarazione sostitutiva di atto notorio ex art. 48 del d.p.r. 380/2001; Modulo per la comunicazione dei dati catastali identificativi dell'immobile; modulo per Dichiarazione sostitutiva di certificazione di residenza.

Luogo e data _____

Il Cliente _____

MODALITA' DI COMUNICAZIONE DEL FORNITORE AL CLIENTE

Con la sottoscrizione della presente Proposta di Contratto il Cliente dichiara di accettare che, laddove le Condizioni Generali di Contratto o la normativa vigente non prevedano diverse e specifiche forme di comunicazione, le comunicazioni da parte del Fornitore relative al presente Contratto, ivi comprese la comunicazione di accettazione della Proposta di Contratto e di conferma del Contratto e la comunicazione della copia integrale del Contratto, gli vengano trasmesse con le seguenti modalità ed ai seguenti recapiti (ovvero ai diversi recapiti che verranno indicati dal Cliente al Fornitore in forma scritta nel corso dell'esecuzione del Contratto medesimo):

- in formato elettronico, a mezzo posta elettronica all'indirizzo di recapito delle bollette, o agli indirizzi di posta elettronica indicati dal Cliente nella presente Proposta di Contratto sotto la voce "DATI DEL CLIENTE", o ad altro indirizzo PEC del Cliente risultante dagli Elenchi Pubblici di PEC;
- in formato cartaceo, a mezzo posta all'indirizzo di recapito delle bollette in forma cartacea eventualmente indicato dal Cliente, o all'indirizzo di residenza del Cliente;
- sull'area riservata del Cliente accessibile dal sito web www.aegcoop.it, previa notifica da parte del Fornitore al Cliente dell'esistenza e disponibilità delle comunicazioni medesime attraverso: messaggistica istantanea inviata sul numero di telefono cellulare indicato dal Cliente nella presente Proposta di Contratto sotto la voce "DATI DEL CLIENTE", o messaggio di posta elettronica all'indirizzo di recapito delle bollette o agli indirizzi di posta elettronica indicati dal Cliente nella presente Proposta di Contratto sotto la voce "DATI DEL CLIENTE" o ad altro indirizzo PEC del Cliente risultante dagli Elenchi Pubblici di PEC;
- sull'area riservata del Cliente accessibile dall'app di AEG COOP, previa notifica da parte del Fornitore al Cliente dell'esistenza e disponibilità delle comunicazioni medesime attraverso: messaggistica istantanea inviata sul numero di telefono cellulare indicato dal Cliente nella presente Proposta di Contratto sotto la voce "DATI DEL CLIENTE", o messaggio di posta elettronica all'indirizzo di recapito delle bollette o agli indirizzi di posta elettronica indicati dal Cliente nella presente Proposta di Contratto sotto la voce "DATI DEL CLIENTE" o ad altro indirizzo PEC del Cliente risultante dagli Elenchi Pubblici di PEC.

Luogo e data _____

Il Cliente _____

INDIRIZZO PER IL RECAPITO DELLE BOLLETTE (selezionare quanto di interesse)

[] il Cliente dichiara di voler ricevere le bollette in formato dematerializzato al seguente indirizzo **e-mail/PEC**:

oppure

[] il Cliente, **consapevole che la richiesta di ricevere le bollette in formato cartaceo fa venire meno il suo diritto a ricevere lo sconto in fattura di cui all'Articolo 11.6 e 11.7 delle Condizioni**

Generali di Contratto (sconto riservato ai clienti che non richiedono le bollette in formato cartaceo e che optino per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti), dichiara di voler ricevere le bollette in **formato cartaceo** al seguente indirizzo:

Luogo e data _____

Il Cliente _____

DATI PER LA FATTURAZIONE ELETTRONICA

Codice Destinatario _____ Indirizzo PEC per fatturazione elettronica _____

Luogo e data _____

Il Cliente _____

MANDATO PER ADDEBITO DIRETTO SU CONTO CORRENTE SDD

Titolare del conto corrente (se diverso dal Cliente): _____ C.F.: _____

Coordinate bancarie o postali:

Con la sottoscrizione del presente mandato il Titolare del Conto (Debitore):

- autorizza AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA (Creditore) a disporre addebiti in via continuativa sul conto indicato;
- autorizza la propria Banca/Poste Italiane ad eseguire l'addebito conformemente alle disposizioni impartite dal Creditore.

Note: Il rapporto con la Banca/Poste Italiane è regolato dal contratto stipulato dal Debitore con la Banca stessa. Il sottoscritto Debitore ha diritto di ottenere il rimborso dalla propria Banca secondo quanto previsto nel suddetto contratto; eventuali richieste di rimborso devono essere presentate entro e non oltre 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto.

Luogo e data _____

Il Titolare del Conto _____

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'Informativa sul trattamento dei dati personali riportata nei documenti allegati. Barrando le successive caselle, il Cliente può decidere liberamente di esprimere o meno il consenso ad AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA all'utilizzo dei propri dati personali per le finalità sotto riportate:

- invio di comunicazioni promozionali di marketing e pubblicità [] SI [] NO (consenso facoltativo)

Luogo e data _____

Il Cliente _____

SCHEDA SINTETICA

Il Cliente dichiara di aver preso visione della Scheda Sintetica allegata alla presente Proposta di Contratto, illustrata in precedenza dall'incaricato alla vendita.

Luogo e data _____

Il Cliente _____

RICHIESTA DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO PRIMA DEL TERMINE PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO (facoltativa)

(solo nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali o concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza). Il Cliente dichiara di aver ricevuto completa informativa in relazione all'esecuzione anticipata del Contratto ed alle conseguenze dell'esercizio di tale facoltà, e desidera che la procedura per l'attivazione della fornitura venga avviata prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, come indicato nella Scheda Sintetica e nelle Condizioni Generali di Contratto. In particolare, Il Cliente riconosce esplicitamente che non potrà più esercitare il diritto di ripensamento una volta avviata la fornitura o, in caso di nuovo contratto con il medesimo Fornitore, una volta applicate le condizioni del nuovo Contratto.

Luogo e data _____

Il Cliente _____

Azienda Energia e Gas Soc. Coop.

Sede Legale e operativa: Via dei Cappuccini 22/A - 10015 Ivrea (TO) - Sito web www.aegcoop.it

Cod. Fisc. / P.Iva 00488490012 - REA 27117 - Iscrizione Albo Cooperative A105078

Servizio Clienti
800.213565

OFFERTA PLACET

MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA AI CLIENTI DOMESTICI

Sommario

Articolo 1.	Definizioni e normativa di riferimento.....	3
Articolo 2.	Oggetto.....	4
Articolo 3.	Conclusione del Contratto.....	4
Articolo 4.	Procura a recedere.....	4
Articolo 5.	Diritto di ripensamento.....	4
Articolo 6.	Revoca della richiesta di switching.....	4
Articolo 7.	Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna.....	4
Articolo 8.	Attivazione della fornitura.....	4
Articolo 9.	Condizioni Economiche.....	5
Articolo 10.	Durata del Contratto, rinnovo e recesso.....	5
Articolo 11.	Fatturazione.....	5
Articolo 12.	Rateizzazione.....	6
Articolo 13.	Garanzie a carico del Cliente finale.....	6
Articolo 14.	Interessi di mora.....	6
Articolo 15.	Inadempimento del Cliente.....	6
Articolo 16.	Prestazioni di competenza del Distributore.....	7
Articolo 17.	Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche.....	7
Articolo 18.	Forza maggiore.....	7
Articolo 19.	Responsabilità.....	7
Articolo 20.	Clausola risolutiva espressa.....	7
Articolo 21.	Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni.....	7
Articolo 22.	Integrazione del Contratto.....	7
Articolo 23.	Cessione del Contratto.....	7
Articolo 24.	Comunicazioni.....	7
Articolo 25.	Legge applicabile e foro competente.....	8
Articolo 26.	Risoluzione extra-giudiziale delle controversie.....	8
Articolo 27.	Dati personali	13

1. DEFINIZIONI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

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

Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica, il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

Bolletta: è il documento oggetto della disciplina de "La Bolletta dei clienti finali di energia" che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. Essa si compone della bolletta sintetica e degli elementi di dettaglio. La Bolletta non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, G.U. n. 302 del 29 dicembre 2017;

Bolletta dei clienti finali di energia: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 23 luglio 2024, 315/2024/R/com recante "Revisione della regolazione della Bolletta 2.0: approvazione della Bolletta dei clienti finali di energia", come successivamente modificato e integrato;

Bolletta di chiusura: è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente;

Bolletta di periodo: è la bolletta, diversa da quella di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente;

Box dell'offerta: è lo strumento riportato nella Bolletta in cui è descritta l'offerta sottoscritta, le sue condizioni economiche nonché gli altri elementi contrattuali, e come questi si applicano nel periodo oggetto di fatturazione;

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

Cliente o Cliente finale: è la persona fisica che acquista energia elettrica per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;

Cliente domestico vulnerabile: è il cliente domestico che soddisfa almeno una delle seguenti condizioni:

- si trova in condizioni economicamente svantaggiate o versa in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124, G.U. n. 189 del 14 agosto 2017;
- presso cui sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita;
- rientra tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, G.U. n. 39 del 17 febbraio 1992;
- le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
- le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- di età superiore ai 75 anni;

Clienti non disalimentabili: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagio fisico;

Clienti titolari di bonus sociale: sono i Clienti domestici che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico così come definiti dalla deliberazione dell'ARERA 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com;

Codice del consumo: è il d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005, come successivamente modificato e integrato;

Codice di condotta commerciale: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione dell'ARERA 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, come successivamente modificato e integrato;

Codice in materia di protezione dei dati personali: è il d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;

Contratto: è il contratto di fornitura di energia elettrica concluso sulla base dell'Offerta PLACET e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche;

Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'articolo 9 del d.lgs. 16 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999, come successivamente modificato e integrato;

Documentazione contrattuale: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:

- modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
- modulistica recante le condizioni generali di fornitura;
- modulistica recante le condizioni economiche;
- scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale recante le informazioni preliminari alla conclusione del contratto di cui all'articolo 9, comma 9.1 del Codice di condotta commerciale;
- scheda di confrontabilità;
- modulo per la presentazione dei reclami;
- modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
- informativa sul trattamento per i dati personali;
- ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.

Fornitore: è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;

Forza maggiore: è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;

Glossario: è il Glossario della bolletta dei clienti finali per la fornitura di energia elettrica, di cui all'Allegato A della deliberazione dell'ARERA 13 maggio 2025, 204/2025/R/com;

Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica prelevata presso il Punto di fornitura;

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

Offerte PLACET: sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore dell'energia elettrica e al settore del gas naturale e a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 27 luglio 2017, 555/2017/R/com, come successivamente modificato e integrato;

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

Potenza contrattualmente impegnata: è il livello di potenza, indicato nei contratti, reso disponibile dal Distributore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità il Distributore può derogare dall'installazione del limitatore di potenza;

Potenza disponibile: è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il Cliente finale sia disalimentato; la potenza disponibile è la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, ovvero la potenza richiesta dal titolare del punto di prelievo, ridotta rispetto a quella per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, a condizione che la riduzione di potenza sia stata richiesta dal titolare del punto di prelievo e fissata contrattualmente;

Punto di fornitura: è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica;

Scontrino dell'energia: è la sezione della Bolletta che contiene i dati identificativi del punto di prelievo e riporta l'importo totale da pagare e gli importi di dettaglio che lo compongono o, alternativamente, il credito rimanente del periodo oggetto di fatturazione;

Servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili: è il servizio di vendita di energia elettrica riservato ai clienti domestici non vulnerabili di cui all'articolo 1 comma 60 della legge 4 agosto 2017, n. 124, G.U. n. 189 del 14 agosto 2017, come successivamente modificato e integrato;

Servizio di maggior tutela: è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'articolo 1, comma 2, della legge 3 agosto 2007, n. 125, G.U. n. 188 del 14 agosto 2007, riservato ai clienti finali domestici vulnerabili;

Servizi di ultima istanza: sono i servizi erogati dall'esercente il servizio di maggior tutela e dall'esercente il servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili;

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

Sistema indennitario: è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a Bollette che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato con deliberazione dell'ARERA 3 agosto 2017, 593/2017/R/com, come successivamente modificata e integrata;

Supporto durevole: è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica; in caso di informazioni rese disponibili su siti internet o app, il venditore porta a conoscenza del Cliente finale, tramite notifica, l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime su tali strumenti;

Switching: è la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato;

Terna: è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'articolo 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

TIC: è il vigente Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione;

TICO: è il vigente Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;

TIDE: è il vigente Testo integrato del dispacciamento elettrico;

TIF: è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;

TIMOE: è il vigente Testo integrato morosità elettrica;

TIPPI: è il vigente Testo integrato delle disposizioni per le prestazioni patrimoniali imposte e i regimi tariffari speciali – settore elettrico;

TIQC: è il vigente Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica;

TIQD: è il vigente Testo integrato della regolazione *output-based* del servizio di distribuzione dell'energia elettrica;

TIQV: è il vigente Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;

TIV: è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza;

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

2. OGGETTO

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti condizioni generali di fornitura e le condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.

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

2.3 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 7.

2.4 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

2.5 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1 Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.

3.2 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.

3.3 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'articolo 51, comma 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.

3.4 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da f) a i) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.

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

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

4. PROCURA A RECEDERE

4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza ad Azienda Energia e Gas Società Cooperativa perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal Contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

4.2 Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.3, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

5. DIRITTI DI RIPENSAMENTO

5.1 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire

alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli articoli 52 e 53. Il periodo di ripensamento di 14 giorni è prolungato a 30 (trenta) giorni nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un Fornitore presso l'abitazione di un Cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di energia elettrica ai Clienti finali domestici. Il recesso può avvenire con una delle seguenti modalità, a propria scelta:

- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati nella Scheda sintetica recante le informazioni preliminari alla conclusione del presente Contratto;
- mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

5.2 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.

5.3 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.

5.4 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento ad eccezione del caso in cui sia stata già avviata la fornitura alle condizioni del presente Contratto.

5.5 Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

5.6 Le Parti prendono atto che:

- se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;
- se il Cliente esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedire l'attivazione, lo stesso Cliente può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario saranno attivati i Servizi di ultima istanza.

5.7 Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

6. REVOCA DELLA RICHIESTA DI SWITCHING

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

- se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
- se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
- il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizi di ultima istanza;
- le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
- le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;

6.2 In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di switching entro l'ultima data utile.

6.3 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 30 giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.

6.4 Superato il termine di cui al comma 6.3, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

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

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

7. CONCLUSIONE DEI CONTRATTI CON IL DISTRIBUTORE E CON TERNA

7.1 Per le offerte di energia elettrica, ai fini dell'Articolo 2 il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.

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

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

8. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

8.1 L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nella comunicazione di Azienda Energia e Gas Società Cooperativa di accettazione della Proposta di Contratto.

8.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima Bolletta emessa dal Fornitore.

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

9. CONDIZIONI ECONOMICHE

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

10. DURATA DEL CONTRATTO, RINNOVO E RECESSO

10.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.

10.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.

10.3 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 10.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta, su supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente finale, recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.

10.4 La comunicazione di cui al precedente comma 10.3 avrà contenuto vincolato e non potrà essere trasmessa all'interno dei documenti di fatturazione o all'interno di comunicazioni di altra natura e, in ogni caso, congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui il rinnovo si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in Contratto.

10.5 Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 10.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il Fornitore utilizza il consumo annuo aggiornato, così come definito nella disciplina della Bolletta dei clienti finali di energia.

10.6 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 10.3 e 10.4 e qualora il prezzo di cui al comma 10.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.

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

10.8 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.

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

10.10 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità: inoltrando la comunicazione di recesso a mezzo raccomandata a/r indirizzata alla AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA presso la sede legale in 10015 Ivrea (TO), via dei Cappuccini n. 22/A, ovvero mediante e-mail all'indirizzo gestionecontratto@aegcoop.it, ovvero mediante Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo gestionecontratto@cert.aegcoop.it.

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

11. FATTURAZIONE

Disposizioni generali

11.1 La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in Bolletta con l'ordine indicato al comma 11.13.

11.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in Bolletta dal Fornitore.

11.3 Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la Bolletta redatta con le modalità di cui alla Bolletta dei clienti finali di energia, e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le seguenti modalità: a mezzo e-mail inviata all'indirizzo dettaglio fattura@aegcoop.it, oppure presso gli sportelli della Azienda Energia e Gas Società Cooperativa in Ivrea (TO), via dei Cappuccini 22/a, o scrivendo a Azienda Energia e Gas Società Cooperativa al predetto indirizzo. Il Cliente può comunque accedere agli elementi di dettaglio almeno tramite il QR code e l'indirizzo URL indicati nella facciata relativa allo Scontrino dell'energia e del Box dell'offerta.

11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della Bolletta, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.aegcoop.it il Glossario recante le definizioni dei principali termini utilizzati nella Bolletta e una descrizione completa degli importi in essa presenti.

11.5 La Bolletta e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato dematerializzato tramite e-mail/PEC agli indirizzi specificamente indicati dal Cliente a tale scopo e saranno sempre disponibili nella propria area riservata accessibile dal sito web www.aegcoop.it, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la Bolletta e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

11.6 Al Cliente che non richiede la Bolletta e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in Bolletta.

11.7 Il livello dello sconto di cui al comma 11.6 è pari a -6,00 euro/Punto di fornitura/anno.

11.8 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.7 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta dei clienti finali di energia.

11.9 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 10 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva Bolletta all'interno della quale è data apposita evidenza.

11.10 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 60 euro, 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. Inoltre, il credito è riportato anche nell'apposita riga dello Scontrino dell'energia.

11.11 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 giorni dalla data di emissione della Bolletta.

11.12 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti: su sito web o app mobile di qualunque Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP) aderente al sistema pagoPA (banca, posta, istituto di pagamento, istituto di moneta elettronica), utilizzando il QR code oppure il codice avviso prestampato; da sportello fisico presso banca, ATM, posta, ricevitoria, tabaccheria, supermercato, o qualunque altro esercente convenzionato con istituti di pagamento aderenti al sistema pagoPA; presso gli sportelli di Azienda Energia e Gas Società Cooperativa in Ivrea (TO), via dei Cappuccini n. 22/a (tramite contanti, bancomat, bancompost, carta di credito purché emessa da uno tra i circuiti Visa, Maestro e Mastercard, assegno bancario e circolare); presso la banca del Cliente, con bonifico bancario sul conto corrente intestato alla Azienda Energia e Gas Società Cooperativa; presso gli Uffici Postali sul conto intestato alla Azienda Energia e Gas Società Cooperativa, mediante bollettino allegato alla bolletta; presso le ricevitorie abilitate; tramite domiciliazione postale; tramite addebito diretto sul proprio conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), scaricando il modulo dal sito web www.aegcoop.it (sito commerciale, supporto clienti, sezione modulistica) ed inviandolo alla Azienda Energia e Gas Società Cooperativa in 10015 Ivrea (TO), via dei Cappuccini n. 22/a, o via mail all'indirizzo gestionecontratto@aegcoop.it, o con PEC all'indirizzo gestionecontratto@cert.aegcoop.it. Tali modalità sono indicate in Bolletta. In nessun caso sono previsti addebiti in Bolletta di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

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

- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in Bolletta - e validate dal Distributore;
- i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, applicando i profili di prelievo standard definiti dall'ARERA per lo specifico Punto di fornitura.

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

Emissione della Bolletta di periodo

11.15 La Bolletta di periodo è emessa con frequenza bimestrale.

11.16 La Bolletta di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Bolletta di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima Bolletta utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

- 6 euro nel caso in cui la Bolletta di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
 - l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:
- 40 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
 - 60 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

11.17 In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

Emissione della Bolletta di chiusura

11.18 La Bolletta di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di Bollette in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

11.19 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.18, il Fornitore riconosce, nella medesima Bolletta di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

- 4 euro, nel caso in cui la Bolletta sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.18;
- l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.18.

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

12. RATEIZZAZIONE

12.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della Bolletta relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

- qualora la Bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto ii. sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle Bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente Bolletta contenente ricalcoli;
- qualora, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
- nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione della Bolletta indicata all'Articolo 11;
- nei casi di emissione di Bollette contenenti importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere;

12.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della Bolletta, secondo le modalità indicate nella Bolletta.

12.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- nei casi di cui ai punti i. e ii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di Bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente Bolletta contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di Bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di emissione della Bolletta e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iv. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di Bollette emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
- le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di emissione della Bolletta, fatta salva la facoltà per il Fornitore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla Bolletta e di inviarle separatamente da questi ultimi;
- è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla Bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito www.euribor.it, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della Bolletta.

12.4 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore, che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informare il Cliente nella Bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

12.5 Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.

12.6 Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;
- qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
- la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;
- il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

12.7 Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e Bolletta/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzati anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

13. GARANZIE A CARICO DEL CLIENTE FINALE

13.1 Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

13.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA e riportato nelle seguenti tabelle:

Clienti titolari di bonus sociale	
Ammontare deposito (€)	5,2 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata
Clienti domestici	
Ammontare deposito (€)	11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata

13.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2, è raddoppiato per i Clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- 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;
- il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 13.2 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.

13.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del Cliente.

13.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima Bolletta utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

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

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

13.8 Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca, per il pagamento delle Bollette, della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

13.9 Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto, scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle Bollette diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

14. INTERESSI DI MORA

14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella Bolletta, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato di 3,5 punti percentuali.

14.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le Bollette relative all'ultimo biennio 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.

14.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della Bolletta. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

15. INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

15.1 In caso di ritardo o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14, trascorsi 10 giorni dalla scadenza della Bolletta, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

15.2 Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

15.3 Il termine di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore di cui al punto 15.2.

15.4 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore diverso da quello di cui al punto 15.2.

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

15.6 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.

15.7 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA.

15.8 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 24 relativo alle comunicazioni.

15.9 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.

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

15.11 Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza.

15.12 In caso di ritardo o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disallimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza.

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

- euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
- euro 20 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:
 - il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.

15.14 Nei casi di cui al comma 15.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

15.15 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo identificato in Bolletta come Corrispettivo CMOR nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

16. PRESTAZIONI DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

16.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQC comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel Punto di fornitura, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e vulture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQC.

16.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.

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

17. SICUREZZA DEGLI IMPIANTI, APPARECCHIATURE E VERIFICHE

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

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

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

18. FORZA MAGGIORE

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

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

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

19. RESPONSABILITÀ

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

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

19.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.

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

20. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

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

- manomissione delle apparecchiature di distribuzione e/o di misura dell'energia elettrica;
- prelievi fraudolenti dell'energia elettrica abusando dei servizi forniti dal Fornitore o dal Distributore;
- impiego dell'energia elettrica per usi differenti da quelli pattuiti e comunque non conformi al Contratto;
- rivendita o più in generale cessione, anche solo di fatto, dell'energia elettrica a terzi da parte del Cliente in qualsivoglia modo o forma;
- realizzazione e/o conservazione e/o manutenzione degli impianti del Cliente in maniera non conforme alla normativa vigente e di sicurezza e/o con modalità costituenti pericolo per l'incolumità pubblica;
- impedimento all'accesso del Distributore al Misuratore e agli impianti e apparecchiature della rete di distribuzione, ove ubicati all'interno dei luoghi in disponibilità del Cliente, per effettuare operazioni sullo stesso (rilevazione del dato di misura, apertura, disalimentazione, operazioni di manutenzione etc.);
- mancato pagamento dell'insoluto che ha determinato la sospensione della fornitura per morosità, così come previsto dal TIMOE;
- esecuzione dell'interruzione della fornitura, così come previsto dal TIMOE;
- impossibilità da parte del Distributore di eseguire l'interruzione della fornitura, così come previsto dal TIMOE;
- comunicazione di dati, letture o misure non veritieri o mendaci da parte del Cliente al Fornitore;
- la dichiarazione di cui all'Articolo 3.6 risulti non veritiera;
- il Cliente cessi di avere la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati gli impianti del Cliente, fermo restando che in tal caso il Cliente resterà responsabile anche per il pagamento dei consumi successivi di energia elettrica fino all'avvenuta comunicazione al Fornitore da parte del Cliente circa la cessazione di tale disponibilità.

21. LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

21.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.

21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.aegcoop.it.

21.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente, di cui al TIQV.

21.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica) codice alfanumerico identificativo del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

22. INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO

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

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

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 energia elettrica ad esclusione dell'esercente la maggior tutela. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 del Codice Civile.

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

24. COMUNICAZIONI

24.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate: a mezzo di chiamata telefonica al Servizio Clienti al numero 800.213.565; a mezzo e-mail all'indirizzo gestionecontratto@aegcoop.it; a mezzo posta ordinaria o raccomandata indirizzata alla Azienda Energia e Gas Società Cooperativa in via dei Cappuccini 22/A - 10015 Ivrea (TO).

24.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in Bolletta.

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

25. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

25.1 La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

26. RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

26.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto entro 40 (quaranta) giorni dall'invio dello stesso o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/consumatori/conciliazione.htm>) o, in alternativa, presso i seguenti organismi di risoluzione delle controversie, ai quali il Fornitore si impegna a partecipare: organismi di mediazione iscritti nell'elenco degli Organismi ADR dell'ARERA e Camere di Commercio che abbiano aderito alla Convenzione sottoscritta dall'ARERA con Unioncamere. L'elenco degli Organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR dell'ARERA e delle Camere di Commercio che hanno aderito alla Convenzione, presso cui è possibile svolgere il tentativo di conciliazione, è consultabile sul sito www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm.

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

27. DATI PERSONALI

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

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE PER IL CLIENTE

INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

(Allegato A alla Deliberazione dell'ARERA 21 luglio 2016, 413/2016/R/com - Testo Integrato della Qualità della Vendita TIQV - e ss.mm.ii)

Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica - Risultati 2024

Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione - Standard specifico	Numero Richieste Prestazione Ricevute	Prestazioni Eseguite Entro lo Standard	Prestazioni Eseguite Oltre lo Standard	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	6	6	0	100%	28,00 giorni
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le bollette con periodicità quadrimestrale	0	0	0	100%	0 giorni
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	100%	0

Livelli generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica - Risultati 2024

Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione - Standard specifico	Percentuale Minima	Numero Richieste Prestazione Ricevute	Prestazioni Eseguite Entro lo Standard	Prestazioni Eseguite Oltre lo Standard	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni solari	95%	46	46	0	100%	2,41 giorni

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale: in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra riportati, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 25,00 euro, se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; 50,00 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard; 75,00 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

AEG COOP non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia dovuto a causa di forza maggiore, intesa come 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 a cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

Inoltre AEG COOP non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso: a) di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 45, comma 45.6 del TIQD (Allegato A alla Deliberazione dell'ARERA 617/2023/R/eel); b) nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto un indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto del medesimo livello specifico; c) in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente finale, per assenza delle informazioni minime previste dal TIQV, 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, il codice POD o PDR o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di AEG COOP del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione ovvero 8 mesi dalla medesima data, nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale.

INFORMATIVA BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o di 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. Si tratta di un regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, attuato sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale. A partire dal 1° gennaio 2021, il bonus sociale per disagio economico per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale è riconosciuto automaticamente agli aventi diritto. Per attivare il procedimento per il riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto è necessario e sufficiente presentare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus prevista dalla normativa vigente. Il bonus sociale gas è riconosciuto anche ai clienti domestici che utilizzano impianti condominiali alimentati a gas naturale. In tal caso, non viene corrisposto in bolletta, ma attraverso un bonifico domiciliato intestato al beneficiario.

Hanno inoltre diritto al bonus sulla fornitura di energia elettrica per disagio fisico tutti i clienti domestici (le famiglie) presso i quali vive un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature necessarie per il mantenimento in vita alimentate ad energia elettrica. Per accedere al bonus sociale per disagio fisico occorre fare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato (CAF abilitati), presentando l'apposita modulistica corredata dalle informazioni e certificazioni richieste. In particolare, per le richieste di bonus sociale per disagio fisico è indispensabile una apposita certificazione dell'ASL, mentre non è richiesto l'ISEE. I moduli sono reperibili sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).

I bonus sociali per disagio economico e per disagio fisico sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

Il bonus sociale gas, inoltre, è cumulabile con il bonus sociale elettrico per disagio economico.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

Per accedere direttamente alla pagina "Bonus sociali" del sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) clicca qui: http://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm.

Azienda Energia e Gas Soc. Coop.

Sede Legale e operativa: Via dei Cappuccini 22/A - 10015 Ivrea (TO) - Sito web www.aegcoop.it

Cod. Fisc. / P.Iva 00488490012 - REA 27117 - Iscrizione Albo Cooperative A105078

Servizio Clienti

800.213565

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE DI RESIDENZA

(Art. 46 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445)

Il/la sottoscritto/a:

Nato/a a:

Il:

Codice fiscale:

Numero Cliente:

Codice POD:

Consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. del 28/12/200 n. 445 per false attestazioni e dichiarazioni mendaci e della decadenza dei benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base di dichiarazioni non veritiere, di cui all'art. 75 del D.P.R. del 28/12/200 n. 445, sollevando e tenendo indenne AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA da qualsiasi contestazione/pretesa, anche futura o di terzi, in merito a quanto di seguito riportato.

DICHIARA DI ESSERE RESIDENTE

In:

Dal: _____

Ivrea,

Firma del/la dichiarante _____

Tutti i dati personali saranno trattati ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Informativa estesa consultabile al seguente link: <https://www.privacylab.it/informativa.php?10942353521>.

La presente dichiarazione sostituisce a tutti gli effetti le normali certificazioni richieste o destinate ad una pubblica amministrazione nonché ai gestori di pubblici servizi e ai privati che vi consentono. Ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000, la dichiarazione è sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto, ovvero sottoscritta e presentata, **unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del dichiarante**, all'ufficio competente per via telematica, ovvero tramite un incaricato munito di delega, ovvero a mezzo posta. La presente dichiarazione può essere consegnata a mani o inoltrata a mezzo posta a: Azienda Energia e Gas Società Cooperativa - Via dei Cappuccini 22/A - 10015 IVREA (TO). Modalità alternative di invio della dichiarazione: • E-mail gestionecontratto@aegcoop.it • PEC gestionecontratto@cert.aegcoop.it

Attesto che il dichiarante da me identificato a mezzo di (estremi del documento di riferimento) _____

ha reso e sottoscritto in mia presenza la suesposta dichiarazione.

Luogo e Data _____

Cognome e Nome del Dipendente Addetto _____

Firma per esteso del Dipendente Addetto _____

MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

(Ai sensi del D.Lgs. 206/2005 e ss.mm.ii - Codice del Consumo)

Da inviare a mezzo raccomandata a:

Azienda Energia e Gas Società Cooperativa
Via dei Cappuccini n. 22/A
10015 IVREA (TO)

Modalità alternative di invio del Modulo:

Email gestionecontratto@aegcoop.it
PEC gestionecontratto@cert.aegcoop.it

Io sottoscritto (Nome e Cognome): _____

In qualità di Amministratore del Condominio (eventuale): _____

Nato a: _____

In data: _____

Codice fiscale: _____

Residente a: _____

Via/Piazza: _____

Telefono: _____

E-mail: _____

Con la presente esercito il diritto di ripensamento relativamente al seguente contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale:
Codice Contratto:

sottoscritto con Azienda Energia e Gas Società Cooperativa nel mercato libero in data:

per la fornitura di: ☐ Energia Elettrica ☐ Gas Naturale

nel Comune di:

Via/piazza:

n° civico:

identificata dal numero di:

☐ POD☐ PDR

Luogo e data _____

Firma _____

Allegare documento d'identità valido (fronte/retro)

Tutti i dati personali saranno trattati ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Informativa estesa consultabile al seguente link: <https://www.privacylab.it/informativa.php?10942353521>.

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Cognome e Nome: _____ Codice fiscale: _____
 Indirizzo Residenza: _____
 Indirizzo di Fornitura: _____
 Codice Cliente (indicato sulla Sua bolletta): _____
 E-mail: _____ Telefono: _____
 Codice POD/PDR (indicato sulla Sua bolletta): _____

NB: Qualora Lei indicasse un recapito e-mail, questo verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

Servizio cui si riferisce il reclamo: ☐ Elettricità ☐ Gas ☐ Entrambi

Il Reclamo riguarda (segnare con una X il quadratino a fianco dell'argomento prescelto):

☐ CONTRATTI	☐ Recesso ☐ Volture e Subentri ☐ Modifiche Unilaterali ☐ Altro	☐ MOROSITÀ E SOSPENSIONE	☐ Morosità ☐ Sospensione e Riattivazione ☐ Cmor (Corrispettivo morosità pregresse) ☐ Altro
☐ MERCATO	☐ Presunti Contratti NON Richiesti ☐ Cambio Fornitore ☐ Condizioni economiche nuovi contratti ☐ Doppia Emissione delle bollette ☐ Altro	☐ CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	☐ Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi) ☐ Continuità ☐ Valore della Tensione/Pressione ☐ Sicurezza ☐ Altro
☐ MISURA	☐ Cambio Misuratore ☐ Verifica e Ricostruzioni ☐ Mancate Letture ☐ Altro	☐ BONUS SOCIALE	☐ Validazioni ☐ Cessazioni ☐ Erogazioni ☐ Altro
☐ FATTURAZIONE	☐ Autolettura ☐ Ricalcoli ☐ Consumi stimati errati ☐ Periodicità e Fattura di Chiusura ☐ Pagamenti e Rimborsi ☐ Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione ☐ Altro	☐ QUALITÀ COMMERCIALE	☐ Servizio Clienti (Call center, sportelli, altri servizi) ☐ Indennizzi ☐ Altro
		☐ Altro (descrive l'argomento)	

Descriva qui il motivo del Suo reclamo

Azienda Energia e Gas Soc. Coop.

Sede Legale e operativa: Via dei Cappuccini 22/A - 10015 Ivrea (TO) - Sito web www.aegcoop.it

Cod. Fisc. / P.Iva 00488490012 - REA 27117 - Iscrizione Albo Cooperative A105078

Servizio Clienti
800.213565

Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata ad un indirizzo diverso, lo scriva qui sotto:

Cognome e Nome: _____

Indirizzo: _____

E-mail: _____

Telefono: _____

Tutti i dati personali saranno trattati ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Informativa estesa consultabile al seguente link: <https://www.privacylab.it/informativa.php?10942353521>.

Sarà cura della Società rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm.ii. (Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV).

Ai sensi dell'art. 8.3 della richiamata delibera è fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare il reclamo alla Società senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto - elettrico, gas, entrambi -, il codice PDR o POD, ove disponibili, o, qualora non disponibili, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati).

Luogo e data _____

Firma del Cliente _____

Allegare documento d'identità valido (fronte/retro)

MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere consegnato a mano o inoltrato a mezzo posta a:

Azienda Energia e Gas Società Cooperativa - Via dei Cappuccini 22/A - 10015 IVREA (TO).

Modalità alternative di invio del Modulo: • E-mail servizioalcliente@aegcoop.it • PEC servizioalcliente@cert.aegcoop.it

Parte riservata all'azienda

Data ricevimento

Identificativo reclamo

Operatore:

Identificativo modulo

Azienda Energia e Gas Soc. Coop.

Sede Legale e operativa: Via dei Cappuccini 22/A - [10015-ivrea](https://www.10015-ivrea.it) (TO) - Sito web www.aegcoop.it

Cod. Fisc. / P.Iva [00488490012](https://www.00488490012.it) - REA 27117 - Iscrizione Albo Cooperative A105078

Servizio Clienti
800.213565

Cognome e Nome: _____

Indirizzo Residenza: _____

Indirizzo di Fornitura: _____

Codice Cliente (indicato sulla Sua bolletta): _____

E-mail: _____

Telefono: _____

Codice POD/PDR (indicato sulla Sua bolletta): _____

NB: Qualora Lei indicasse un recapito e-mail, questo verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

Servizio cui si riferisce il reclamo: ☐ Elettricità ☐ Gas ☐ Entrambi

Autolettura GAS*		Data autolettura *	
------------------	--	--------------------	--

Autolettura EE*	F0**	F1	F2	F3	Data autolettura *	
-----------------	------	----	----	----	--------------------	--

* campo obbligatorio

**** da compilare in caso di misuratore monorario**

Descriva qui il motivo del Suo reclamo

Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata ad un indirizzo diverso, lo scriva qui sotto:

Cognome e Nome/Ragione Sociale:

Indirizzo: _____

E-mail: _____

Telefono:

Tutti i dati personali saranno trattati ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Informativa estesa consultabile al seguente link: <https://www.privacylab.it/informativa.php?10942353521>.

Sarà cura della Società rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm.ii. (Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV).

Ai sensi dell'art. 8.3 della richiamata delibera è fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare il reclamo alla Società senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto - elettrico, gas, entrambi -, il codice PDR o POD, ove disponibili, o, qualora non disponibili, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati).

Luogo e data _____

Firma del Cliente _____

Ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com del 21.07.2016 - TIQV, cui si rimanda per completezza, per fatturazione di importi anomali si intendono le bollette, o somma di bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista:

- **Per il servizio gas naturale:**
 - quando la somma richiesta è superiore al doppio dell'importo più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi e la bolletta è stata emessa su dati di misura rilevati o stimati oppure contiene ricalcoli effettuati a seguito di modifica di letture o dei prezzi precedentemente fatturati;
 - emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'importo più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
 - quando le letture contenute nelle prime bollette emesse a seguito di attivazione sono superiori al 150 % (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.
- **Per il servizio di energia elettrica:**
 - quando la somma è superiore al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), dell'importo medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi e la bolletta è stata emessa su dati di misura rilevati o stimati oppure contiene ricalcoli effettuati a seguito di modifica di letture o dei prezzi precedentemente fatturati;
 - emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
 - le letture contenute nelle prime bollette emesse a seguito di attivazione sono superiori al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

Allegare documento d'identità valido (fronte/retro)

MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere consegnato a mano o inoltrato a mezzo posta a:

Azienda Energia e Gas Società Cooperativa - Via dei Cappuccini 22/A - 10015 IVREA (TO).

Modalità alternative di invio del Modulo: • E-mail servizioalcliente@aegcoop.it • PEC servizioalcliente@cert.aegcoop.it

Parte riservata all'azienda			
Data ricevimento		Identificativo reclamo	
Operatore:		Identificativo modulo	

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Informativa sul trattamento dei dati personali ex art. 13-14 Reg.to UE 2016/679

Soggetti Interessati: clienti.

AEG COOP nella qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati personali, ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 di seguito 'GDPR', con la presente La informa che la citata normativa prevede la tutela degli interessati rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

I Suoi dati personali verranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ivi previsti.

Altresì, il Titolare potrà venire a conoscenza di categorie particolari di dati personali ed in dettaglio: stato di salute. I trattamenti di dati personali per queste categorie particolari sono effettuati in osservanza dell'art 9 del GDPR.

Finalità e base giuridica del trattamento: in particolare i Suoi dati verranno trattati per le seguenti finalità connesse all'attuazione di adempimenti relativi ad obblighi legislativi:

- adempimenti obbligatori per legge in campo fiscale e contabile;
- gestione del contenzioso.

I Suoi dati saranno inoltre utilizzati per le seguenti finalità relative all'esecuzione di misure connesse ad obblighi contrattuali o pre-contrattuali:

- assistenza post-vendita;
- finalità collegate alla gestione delle vulnerabilità;
- gestione della clientela;
- gestione della qualità;
- programmazione delle attività;
- rilevazione del grado di soddisfazione della clientela;
- storico fatturazione clienti.

I Suoi dati personali potranno inoltre, previo suo consenso, essere utilizzati per le seguenti finalità:

- invio di comunicazioni promozionali di marketing e pubblicità.
- Il conferimento dei dati è per Lei facoltativo riguardo alle sopraindicate finalità, ed un suo eventuale rifiuto al trattamento non compromette la prosecuzione del rapporto o la congruità del trattamento stesso.

Modalità del trattamento. I suoi dati personali potranno essere trattati nei seguenti modi:

- affidamento a terzi di operazioni di elaborazione;
- creazione di profili relativi a clienti, fornitori o consumatori;
- trattamento a mezzo di calcolatori elettronici;
- trattamento manuale a mezzo di archivi cartacei.

Ogni trattamento avviene nel rispetto delle modalità di cui agli artt. 6, 32 del GDPR e mediante l'adozione delle adeguate misure di sicurezza previste.

I suoi dati saranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato dal Titolare ed, in particolare, dalle seguenti categorie di personale autorizzato:

- agenti;
- Backoffice commerciale;
- Call center; concessionari;
- Direzione vendite;
- distributori;
- Front office;
- ufficio Amministrazione;
- ufficio Marketing.

Comunicazione: i suoi dati potranno essere comunicati a soggetti esterni per una corretta gestione del rapporto ed in particolare alle seguenti categorie di Destinatari tra cui tutti i Responsabili del Trattamento debitamente nominati:

- banche e istituti di credito;
- divisione dei dati anonimizzati a Enti Universitari per ricerche in ambito energetico;
- consulenti e liberi professionisti, anche in forma associata;
- nell'ambito di soggetti pubblici e/o privati per i quali la comunicazione dei dati è obbligatoria o necessaria in adempimento ad obblighi di legge o sia comunque funzionale all'amministrazione del rapporto;
- intermediari finanziari non bancari;
- spedizionieri, Trasportatori, Padroncini, Poste, Aziende per la Logistica;
- subfornitori.

Diffusione: I suoi dati personali non verranno diffusi in alcun modo.

I suoi dati personali potranno inoltre essere trasferiti, limitatamente alle finalità sopra riportate, nei seguenti stati:

- paesi UE.

Periodo di Conservazione. Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 del GDPR, il periodo di conservazione dei Suoi dati personali è:

- stabilito per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati per l'esecuzione e l'espletamento delle finalità contrattuali;
- stabilito per un arco di tempo non superiore all'espletamento dei servizi erogati;
- stabilito per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e nel rispetto dei tempi obbligatori prescritti dalla legge.

Titolare: il Titolare del trattamento dei dati, ai sensi della Legge, è AEG COOP (Via Dei Cappuccini 22/A, 10015 Ivrea (TO), P. IVA 00488490012) nella persona di Mauro Rinaldo Demarziani.

Il responsabile della protezione dei dati (DPO) designato dal titolare ai sensi dell'art.37 del GDPR è:

- Smart Flow (Corso Giuseppe Siccari, 11 bis, 10122 Torino (TO), P. IVA IT11592420019, contattabile ai seguenti recapiti: e-mail dpo@smartflow.it).

Lei ha diritto di ottenere dal responsabile la cancellazione (diritto all'oblio), la limitazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la portabilità, l'opposizione al trattamento dei dati personali che La riguardano, nonché in generale può esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del GDPR.

Potrà inoltre visionare in ogni momento la versione aggiornata della presente informativa collegandosi all'indirizzo internet <https://www.privacylab.it/informativa.php?10942353521>.

Reg.to UE 2016/679: Artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 - Diritti dell'Interessato

1. L'Interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, la loro comunicazione in forma intelligibile e la possibilità di effettuare reclamo presso l'Autorità di controllo.

2. L'Interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a. dell'origine dei dati personali;
- b. delle finalità e modalità del trattamento;
- c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'Interessato ha diritto di ottenere:

- a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- d. la portabilità dei dati.

4. L'Interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Azienda Energia e Gas Soc. Coop.

Sede Legale e operativa: Via dei Cappuccini 22/A - 10015 Ivrea (TO) - Sito web www.aegcoop.it

Cod. Fisc. / P.Iva 00488490012 - REA 27117 - Iscrizione Albo Cooperative A105078

Servizio Clienti
800.213565