

## PROPOSTA DI CONTRATTO

### PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE AI CLIENTI DOMESTICI E AI CONDOMINI USO DOMESTICO – 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 gas naturale 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.: PDR:

#### DATI DEL CLIENTE

Cliente n.: Socio n.:

Nome e Cognome/Denominazione Condominio:

Nome e Cognome (o ragione sociale) Amministratore (solo per Condomini):

Luogo di nascita: Data di nascita: Codice Fiscale:

Tipo documento di identità: n. rilasciato da il

Indirizzo di residenza (o indirizzo di residenza/domicilio dell’Amministratore di Condominio):

Indirizzo Condominio (solo per i Condomini):

Telefono: Telefono cellulare:

E-mail: PEC:

#### CHIEDE

### LA SOMMINISTRAZIONE DI GAS NATURALE ALLE CONDIZIONI CONTRATTUALI ED ECONOMICHE DELL’OFFERTA A PREZZO LIBERO A CONDIZIONI EQUIPARATE DI TUTELA – OFFERTA PLACET

Tipo di utenza: ☐ domestico ☐ Condominio ad uso domestico

USO: ☐ Riscaldamento ☐ Cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria ☐ Riscaldamento, cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria

Consumo annuo (smc) Potenza impianto kW:

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 gas naturale 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 gas naturale 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.

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

- di utilizzare presso il sito indicato il gas naturale per usi domestici, ed in particolare che l’uso sarà relativo al riscaldamento e/o alla cottura dei cibi/acqua calda in conformità a quanto sopra indicato, assumendo la responsabilità dell’esattezza e della veridicità di quanto dichiarato in relazione all’uso della fornitura;
- 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; Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale; Informativa bonus sociale; Informativa sul trattamento dei dati personali; 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.

Luogo e data \_\_\_\_\_ Il Cliente \_\_\_\_\_

#### MODALITÀ 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;

**Azienda Energia e Gas Soc. Coop.**

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

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

**Servizio Clienti**

**800.213565**

- 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](http://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 ADEBITO 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 \_\_\_\_\_

**SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS**

**(in caso di Proposta di Contratto di fornitura di gas naturale formulata dal Cliente domestico diverso dal Condominio ad uso domestico)**

In relazione alla fornitura di gas naturale, il Cliente dichiara di essere stato informato dal Fornitore, prima della formulazione della presente Proposta di Contratto, che:

- sono **Clienti vulnerabili** gas i Clienti domestici, diversi dai Condomini ad uso domestico, che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni: a) si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17 (titolari di bonus sociale per disagio economico); b) rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92; c) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; d) sono di età superiore a 75 anni;
- tali Clienti hanno diritto al Servizio di tutela della vulnerabilità gas, caratterizzato da condizioni contrattuali ed economiche definite dall'ARERA.

A tal riguardo, il Cliente dichiara:

- di essere stato informato dal Fornitore, prima della formulazione della presente Proposta di Contratto, che in presenza di taluno dei presupposti sopra indicati egli ha la possibilità di scegliere le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'ARERA per il Servizio di tutela della vulnerabilità gas, in alternativa alla presente offerta;
- di avere ricevuto dal Fornitore, prima della formulazione della presente Proposta di Contratto: a) il Modulo di dichiarazione sostitutiva di atto notorio per identificarsi come **Cliente vulnerabile**; b) la Scheda sintetica relativa al Servizio di tutela della vulnerabilità gas, illustrata in precedenza dall'incaricato alla vendita;
- di intendere stipulare il presente Contratto di fornitura di gas naturale, nella piena consapevolezza dei propri diritti.

Luogo e data \_\_\_\_\_ Il Cliente \_\_\_\_\_

**RICHIESTA DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO PRIMA DEL TERMINE PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPSAMENTO (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 \_\_\_\_\_

## OFFERTA PLACET

### MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE AI CLIENTI DOMESTICI E AI CONDOMINI USO DOMESTICO

#### Sommario

|                                              |                                                         |   |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---|
| Articolo 1.                                  | Definizioni e normativa di riferimento                  | 3 |
| Articolo 2.                                  | Oggetto                                                 | 3 |
| <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |                                                         |   |
| Articolo 3.                                  | Conclusione del Contratto                               | 4 |
| Articolo 4.                                  | Procura a recedere                                      | 4 |
| <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |                                                         |   |
| Articolo 5.                                  | Diritto di ripensamento                                 | 4 |
| <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |                                                         |   |
| Articolo 6.                                  | Revoca della richiesta di switching                     | 4 |
| <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |                                                         |   |
| Articolo 7.                                  | Conclusione dei contratti con il Distributore           | 4 |
| Articolo 8.                                  | Attivazione della fornitura                             | 4 |
| Articolo 9.                                  | Condizioni Economiche                                   | 4 |
| Articolo 10.                                 | Durata del Contratto, rinnovo e recesso                 | 4 |
| 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 |
| <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |                                                         |   |
| Articolo 19.                                 | Responsabilità                                          | 7 |
| Articolo 20.                                 | Clausola risolutiva espressa                            | 7 |
| Articolo 21.                                 | Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni | 7 |
| Articolo 22.                                 | Assicurazione Clienti finali gas                        | 8 |
| Articolo 23.                                 | Integrazione del Contratto                              | 8 |
| Articolo 24.                                 | Cessione del Contratto                                  | 8 |
| Articolo 25.                                 | Comunicazioni                                           | 8 |
| Articolo 26.                                 | Legge applicabile e foro competente                     | 8 |
| Articolo 27.                                 | Risoluzione extra-giudiziale delle controversie         | 8 |
| Articolo 28.                                 | Dati personali                                          | 8 |
| <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |                                                         |   |

#### 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 delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale, 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 modificata e integrata;

**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 volta;

**Cliente o Cliente finale:** è il Cliente domestico e il Condominio uso domestico;

**Cliente domestico:** è la persona fisica che acquista gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;

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

**Cliente domestico vulnerabile:** è il Cliente domestico che soddisfi almeno una delle seguenti condizioni:

- si trova in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124, G.U. n. 189 del 14 agosto 2017;

- 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;

- è di età superiore a 75 anni;

**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;

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

**Condominio uso domestico:** è un intero edificio diviso in più unità catastali in cui sia presente almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di cui al Cliente domestico, purché: i) il titolare del punto di fornitura non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio; ii) il gas consegnato non sia utilizzato in attività produttive, ivi inclusi la commercializzazione di servizi energetici quali, ad esempio, la gestione calore;

**Contratto:** è il contratto di fornitura di gas naturale 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 gas naturale ai sensi dell'articolo 14 d.lgs. 23 maggio 2000, n. 164, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, come successivamente modificato e integrato, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente;

**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;
- 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;

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

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

**Glossario:** è il Glossario della bolletta dei clienti finali per la fornitura di gas naturale, di cui all'Allegato B 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 del gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura;

**Mercato libero:** è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare il gas naturale;

**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 modificata e integrata;

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

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

**RQDG:** è la vigente Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas;

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

**Servizio di tutela della vulnerabilità del gas naturale:** è il servizio che il Fornitore è tenuto ad offrire ai propri clienti vulnerabili, ai sensi dell'articolo 2, comma 2-bis del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142, G.U. n. 221 del 21 settembre 2022;

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

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

**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 gas naturale 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 (i) l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione;

**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;

**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;

**TIMG:** è il vigente Testo integrato morosità gas;

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

**TIVG:** è il vigente Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane.

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

## OGGETTO

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale 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 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di default che in precedenza serviva il Cliente.

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

2.5 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il gas naturale messo a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare il gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

2.6 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

## 2. 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 finale fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente domestico una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente finale domestico 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 finale domestico 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 e) a h) 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.

## 3. 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 da parte del Cliente finale, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.3, 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.

## 4. DIRITTO 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 gas naturale 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 finale.

5.3 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente finale 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 finale 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 finale 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 finale 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 finale 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 finale 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.

## 5. REVOCA DELLA RICHIESTA DI SWITCHING

6.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto di gas naturale 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;
- la data di attivazione del Servizio di default;
- l'accessibilità o meno del Punto di fornitura.

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.

## 6. CONCLUSIONE DEI CONTRATTI CON IL DISTRIBUTORE

7.1 Ai fini dell'Articolo 2, il Fornitore chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

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 costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di allacciamento e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

## 7. 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.

## 8. 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 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](mailto:gestionecontratto@aegcoop.it), ovvero mediante Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo [gestionecontratto@cert.aegcoop.it](mailto:gestionecontratto@cert.aegcoop.it).

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

10.12 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 gas naturale 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 11.14. Nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

11.2 Il Cliente, titolare di un Punto di fornitura non dotato di smart meter, ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in Bolletta dal Fornitore. Il Cliente titolare di un Punto di fornitura dotato di smart meter ha la facoltà di comunicare l'autolettura qualora siano emesse consecutivamente Bollette contabilizzanti dati di misura stimati per periodi corrispondenti a due volte quelli indicati nella Tabella 3 del TIF.

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@egcoop.it](mailto:dettaglio@egcoop.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](http://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](http://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 L'importo dello sconto di cui al comma 11.6 è riportato nella seguente tabella:

| Tipologia di clienti              | Unità di misura              | Livello dello sconto |
|-----------------------------------|------------------------------|----------------------|
| Clienti domestici di gas naturale | finali di gas                | -5,40                |
| Condominio con uso domestico      | Euro/Punto di fornitura/anno | -12,00               |

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 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.3 in relazione a Bollette emesse e non pagate all'esercente il Servizio di default, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.

11.13 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, bancomposta, 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](http://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](mailto:gestionecontratto@aegcoop.it), o con PEC all'indirizzo [gestionecontratto@cert.aegcoop.it](mailto: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.

11.14 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.

11.15 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

11.16 La frequenza di fatturazione per i Clienti del settore del gas naturale è la seguente:

| Tipologia di clienti                    |                       |
|-----------------------------------------|-----------------------|
| Fino a 500 Smc/anno                     | Almeno Quadrimestrale |
| Superiore a 500 e fino a 5.000 Smc/anno | Bimestrale            |
| Superiore a 5.000 Smc/anno              | Mensile               |

11.17 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.

11.18 Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze nella prima Bolletta utile, in accordo con quanto trasmesso dal Distributore.

11.19 In caso di mancata raccolta della lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per sei mesi consecutivi, il Cliente titolare di un Punto di fornitura dotato di smart meter, con consumo annuo fino a 500 Smc, ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro.

11.20 In caso di mancata raccolta della lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per tre mesi consecutivi, il Cliente titolare di un Punto di fornitura dotato di smart meter, con consumo annuo superiore a 500 Smc e fino a 5000 Smc, ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro.

#### Emissione della Bolletta di chiusura

11.21 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.

11.22 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.21, 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 11.21;
- l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino ad un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.21.

11.23 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:

- per i Clienti per i quali la periodicità di emissione della Bolletta non è mensile qualora la Bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato presente nelle Bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente Bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito presente nella Bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti presenti nelle Bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
- per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
- per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione della Bolletta indicata all'Articolo 11;
- per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di emissione di Bollette contenenti importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, 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., ii. e iii., 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 iv., 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 v., 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](http://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, contabilizzi 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 <i>bonus sociale</i> |       |              |                                                                                               |              |                                                                                               |
|------------------------------------------|-------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consumo annuo (Smc/anno)                 |       |              |                                                                                               |              |                                                                                               |
|                                          | <500  | Fino a 5.000 | >5.000                                                                                        |              |                                                                                               |
| Ammontare deposito (€)                   | 25,00 | 77,00        | valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte |              |                                                                                               |
| Altri clienti                            |       |              |                                                                                               |              |                                                                                               |
| Consumo annuo (Smc/anno)                 |       |              |                                                                                               |              |                                                                                               |
|                                          | <500  | Fino a 1.500 | Fino a 2.500                                                                                  | Fino a 5.000 | >5.000                                                                                        |
| Ammontare deposito (€)                   | 30,00 | 90,00        | 150,00                                                                                        | 300,00       | valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte |

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 riconsituire 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 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 11.12, 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 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.

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

15.4 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.

15.5 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'Autorità o definito nel prezzario del Distributore.

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

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

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

15.9 Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di default.

15.10 Nel caso cui al precedente comma 15.9, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:

- copia delle Bollette non pagate;
- copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale;
- copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
- copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima Bolletta pagata;
- documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

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

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

- euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità;
- euro 20 (venti) nel caso in cui 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 di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

15.13 Nei casi di cui al comma 15.12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

15.14 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 RQDG, comprendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura,

subentri e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RQDG.

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

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 distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

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

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

19.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio del gas naturale 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 del gas naturale;
- prelievi fraudolenti del gas naturale abusando dei servizi forniti dal Fornitore o dal Distributore;
- prelievi di gas naturale superiori la potenza massima installata in assenza di necessaria modifica al Contratto;
- impiego del gas naturale per usi differenti da quelli pattuiti e comunque non conformi al Contratto;
- rivendita o più in generale cessione, anche solo di fatto, del gas naturale 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 TIMG;
- esecuzione dell'interruzione della fornitura, così come previsto dal TIMG;

- j) impossibilità da parte del Distributore di eseguire l'interruzione della fornitura, così come previsto dal TIMG;
- k) comunicazione di dati, letture o misure non veritieri o mendaci da parte del Cliente al Fornitore;
- l) la dichiarazione di cui all'Articolo 3.6 risulti non veritiera;
- m) 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 gas naturale 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](http://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 (gas); codice alfanumerico identificativo del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

## **22. ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI GAS**

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

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

22.3 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.

## **23. INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO**

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

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

## **24. CESSAZIONE DEL CONTRATTO**

24.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 del Codice Civile.

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

## **25. COMUNICAZIONI**

25.1 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](mailto: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).

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

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

## **26. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

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

## **27. RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

27.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto 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'ARERA (<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](http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm). Tali modalità sono indicate in Bolletta.

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

## **28. DATI PERSONALI**

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

## INFORMAZIONI AGGIUNTIVE PER IL CLIENTE

### INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' 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 gas naturale – 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%                                                       | 28,83 giorni                       |
| Rettifica di fatturazione            | 60 giorni solari<br>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 giorni                           |

Livelli generali di qualità commerciale della vendita di gas naturale – 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%                | 141                                   | 141                                    | 0                                      | 100%                                                       | 2,99 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, intese 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 alimentare 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](http://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](http://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](http://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm).

### SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS

Ai sensi della Delibera 100/2023/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), il cliente domestico vulnerabile, identificato come tale nel rispetto dei requisiti di vulnerabilità definiti dal Decreto Legge 115/22, può scegliere in alternativa all'offerta di mercato libero per la fornitura gas di cui al presente Contratto, di essere fornito da AEG COOP alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'ARERA relative al Servizio di tutela della vulnerabilità. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consultati il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

**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](mailto:gestionecontratto@aegcoop.it)  
PEC [gestionecontratto@cert.aegcoop.it](mailto: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):

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

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](http://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](mailto:servizioalcliente@aegcoop.it) • PEC [servizioalcliente@cert.aegcoop.it](mailto: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](http://www.aegcoop.it)

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

**Servizio Clienti**  
**800.213565**

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI RELATIVI ALLA EMISSIONE DELLE BOLLETTE DI IMPORTI ANOMALI**

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>.**Azienda Energia e Gas Soc. Coop.**Sede Legale e operativa: Via dei Cappuccini 22/A - 10015 Ivrea (TO) - Sito web [www.aegcoop.it](http://www.aegcoop.it)

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

**Servizio Clienti**  
**800.213565**

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](mailto:servizioalcliente@aegcoop.it) • PEC [servizioalcliente@cert.aegcoop.it](mailto: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](http://www.aegcoop.it)

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

**Servizio Clienti**

**800.213565**