

## 1. Definizioni

- 1.1. Nell'ambito e ai fini delle presenti Condizioni Generali di Fornitura e di ogni altro documento allegato al Contratto si intendono per:
- ARERA: Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita con L. 14 novembre 1995 n. 481;
  - BONUS SOCIALE: compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per i clienti economicamente svantaggiati (GAS/EE) e per i clienti in gravi condizioni di salute che necessitano di apparecchiature elettromedicali alimentate da energia elettrica ai fini del mantenimento in vita (EE);
  - BT: bassa tensione;
  - CLIENTI AVENTI DIRITTO ALLE CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI TUTELA: Clienti finali con riferimento a: a) PDR uso domestico; b) PDR condominiale uso domestico con consumi fino a 200.000 Smc/a;
  - CLIENTE BUON PAGATORE: Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio;
  - CLIENTE O CLIENTE FINALE: persona fisica o giuridica che utilizza il gas naturale o l'energia elettrica ceduto/a dal Fornitore;
  - CLIENTE FINALE DOMESTICO: con riferimento all'energia elettrica, Cliente finale titolare di POD di cui all'art. 2.3 lettera a) del TIV; con riferimento al gas naturale, Cliente finale che utilizza il gas per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione secondo quanto previsto dall'art. 2.3 del TIVG;
  - CONSUMATORE: Cliente finale persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, ai sensi delle disposizioni del Codice del Consumo;
  - CE: Condizioni Economiche di fornitura che sono parte integrante del presente contratto;
  - CONTRATTO: insieme delle Condizioni Generali di Fornitura (CGF), delle Condizioni Economiche (CE) e dei relativi allegati;
  - CONTRATTO DI DISPACCIAMENTO: contratto con la società Terna per il Servizio di Dispacciamento dell'energia elettrica;
  - CONTRATTO DI TRASPORTO: contratto con il Distributore per il servizio di trasporto dell'energia elettrica sulla Rete di Distribuzione;
  - DATA DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA: data a partire dalla quale la fornitura di energia elettrica, in virtù dei contratti di dispacciamento e di trasporto, e la fornitura di gas naturale, in virtù dell'accesso consentito dall'impresa di distribuzione, è in carico al Fornitore;
  - DISTRIBUTORE ELETTRICO O DISTRIBUTORE: soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del D. Lgs. 79/99 alla cui rete è connesso il punto di fornitura del Cliente;
  - DISTRIBUTORE GAS O DISTRIBUTORE: soggetto esercente il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art. 14 D. Lgs. 164/00. EE: energia elettrica;
  - FASCIA ORARIA F1: ore comprese tra le 08:00 e le 19:00 nei giorni dal lunedì al venerdì; FASCIA ORARIA F2: ore comprese tra le 07:00 e le 08:00 e tra le 19:00 e le 23:00 nei giorni dal lunedì al venerdì e le ore comprese tra le 07:00 e le 23:00 nei giorni di sabato; FASCIA ORARIA F3: ore comprese tra le 00:00 e le 07:00 e tra le 23:00 e le 24:00 nei giorni dal lunedì al sabato e tutte le ore della giornata nei giorni di domenica e festivi (come da delibera ARERA 181/06);
  - FATTURA DI CHIUSURA: fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale;
  - FATTURA DI PERIODO: fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente;
  - FORNITORE o Uni.Co.G.E.: la società Uni.Co.G.E. S.r.l., erogatrice della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale;
  - MERCATO LIBERO: mercato in cui le condizioni economiche e/o contrattuali di fornitura del gas naturale e dell'energia elettrica sono concordate liberamente tra le parti;
  - MISURATORE O CONTATORE O GRUPPO DI MISURA (GDM): apparecchio che consente la rilevazione dei consumi del Cliente finale. Nel mercato del gas naturale il misuratore è classificabile in: MISURATORE ACCESSIBILE: misuratore per cui l'accesso al segnapunto del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica; MISURATORE NON ACCESSIBILE: misuratore per cui l'accesso al segnapunto del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del PDR medesimo o di altra persona da questi incaricata; MISURATORE PARZIALMENTE ACCESSIBILE: misuratore cui l'impresa di distribuzione può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
  - MODULO RIPENSAMENTO: modulo contrattuale per l'esercizio del diritto di ripensamento;
  - PARTI: Cliente e Fornitore;
  - PROPOSTA DI FORNITURA: modulo con cui il Cliente propone al Fornitore di poter aderire al contratto;
  - PUNTO DI FORNITURA: punto di prelievo di energia elettrica (POD) o di riconsegna gas (PDR) su cui è installato il contatore ed in cui il Fornitore mette a disposizione rispettivamente l'energia elettrica o il gas naturale al Cliente;
  - PDR SMART METER: PDR dotato di misuratore contraddistinti dai requisiti funzionali minimi definiti dalle Direttive dell'ARERA approvate con Del.

631/2013/R/gas e caratterizzati da tentativi di lettura mensili con dettaglio giornaliero;

- SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA EE: servizio di fornitura a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA;
- SERVIZIO DI TUTELA GAS: servizio di fornitura di gas naturale a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA;
- SII: Sistema Informativo Integrato;
- SWITCHING: sostituzione dell'utente del servizio di distribuzione (Venditore) presso il punto di fornitura;
- UTENTE DEL TRASPORTO E DISPACCIAMENTO: soggetto che, nell'ambito della fornitura elettrica, sottoscrive il contratto per il servizio di trasporto con l'impresa distributrice e il contratto per il servizio di dispacciamento con Terna;
- UTENZA: luogo (immobile, etc.) allacciato alla rete locale gestita dal Distributore dove viene consegnato il gas/energia elettrica.

## 2. Riferimenti normativi

2.1. Nell'ambito del presente contratto si farà riferimento ai seguenti riferimenti normativi:

**Decreto Legislativo n. 79 del 16 marzo 1999:** "Attuazione della Direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica (D.Lgs. 79/99)

**Decreto legislativo n. 164 del 23 maggio 2000:** "Attuazione della direttiva n. 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale (D.Lgs. 164/00)

**Delibera ARERA n. 229 del 18 ottobre 2001** "Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas naturale ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481" e s.m.i. (Del. 229/01)

**Delibera ARERA n. 138 del 29 Luglio 2004,** Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete" e s.m.i. (Del. 138/04)

Delibera ARERA n. 40 del 18 marzo 2004, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 83 del 8 aprile 2004 e s.m.i. (Del. 40/04)

**Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206,** pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 (D. Lgs. 206/2005), che ha approvato il "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229" (Codice del Consumo)

**Delibera ARERA n. 111 del 9 giugno 2006** "Condizioni per l'erogazione del pubblico servizio di dispacciamento dell'energia elettrica sul territorio nazionale e per l'approvvigionamento delle relative risorse su base di merito economico, ai sensi degli articoli 3 e 5 del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79", come successivamente integrata e modificata (Del. 111/06)

Legge n. 2 del 28 gennaio 2009, pubblicata nella Gazzetta ufficiale n. 22 del 28 gennaio 2009 (L. 2/09)

Delibera ARERA ARG/gas 64 del 28 maggio 2009, pubblicata sul sito ARERA in data 04 giugno 2009 e s.m.i. (Del. ARG/gas 64/09), che ha approvato il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale (TIVG)

Delibera ARERA ARG/elt 107 del 30 luglio 2009 pubblicata sul sito ARERA in data 04 agosto 2009 e s.m.i. (Del. ARG/elt 107/09) che ha approvato il Testo Integrato per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement) (TIS)

Delibera ARERA ARG/elt 191/2009 del 11 dicembre 2009 pubblicata sul sito ARERA in data 30 dicembre 2009 e s.m.i. che definisce la disciplina del Sistema indennitario (Del. ARG/elt 191/09)

Delibera ARERA ARG/gas 99 del 21 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 29 luglio 2011 e s.m.i. (Del. ARG/gas 99/11), che ha approvato il Testo Integrato Morosità Gas (TIMG)

Delibera ARG/elt 104/11 del 28 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2011 e s.m.i. (Del. ARG/elt 104/11)

Delibera ARERA 229/2012/R/gas del 31 maggio 2012, pubblicata sul sito ARERA in data 01 giugno 2012 e s.m.i. (Del. 229/2012/R/gas), che ha approvato il Testo Integrato Settlement Gas (TISG)

Delibera ARERA 301/2012/R/ee del 19 luglio 2012, pubblicata sul sito ARERA in data 20 luglio 2012 e s.m.i. (Del. 301/2012/R/ee) che ha approvato l'aggiornamento del Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV)

Delibera ARERA 402/2013/R/com del 26 settembre 2013, pubblicata sul sito ARERA in data 30 settembre 2013 e s.m.i. (Del. 402/2013/R/com), che ha approvato il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici (TIBEG)

Delibera ARERA 574/2013/R/gas del 12 dicembre 2013, pubblicata sul sito ARERA in data 13 dicembre 2013 e s.m.i. (Del. 574/2013/R/gas), che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)

Delibera ARERA 40/2014/R/gas del 6 febbraio 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 7 febbraio 2014 e s.m.i. (Del. 40/2014/R/gas)

Delibera ARERA 398/2014/R/ee del 31 luglio 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 1 agosto 2014 e s.m.i. (Del. 398/2014/R/ee)

Delibera ARERA 501/2014/R/com del 16 ottobre 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 20 ottobre 2014 e s.m.i. (Del. 501/2014/R/com)

Delibera ARERA 258/2015/R/com del 29 maggio 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 04 giugno 2015 e s.m.i. (**Del. 258/2015/R/com**), che ha approvato il Testo integrato della morosità elettrica (**TIMOE**)

Delibera ARERA 487/2015/R/eel del 14 ottobre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 19 ottobre 2015 e s.m.i. (**Del. 487/2015/R/eel**)

Delibera ARERA 584/2015/R/com del 4 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 4 dicembre 2015 e s.m.i. (**Del. 584/2015/R/com**)

Delibera ARERA 646/2015/R/eel del 22 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 22 dicembre 2015 e s.m.i. (**Del. 646/2015/R/eel**) che ha approvato il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023 (**TIQE**)

Delibera ARERA 654/2015/R/eel del 23 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 28 dicembre 2015 e s.m.i. (**Del. 654/2015/R/eel**) che ha approvato il; Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2019 (**TIT**), il Testo integrato del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2019 (**TIME**) e il Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di Connessione per il periodo di regolazione 2016-2019 (**TIC**)

Delibera ARERA Del. 102/2016/R/com del 10 marzo 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 11 marzo 2016 e s.m.i. (**Del. 102/2016/R/com**)

Del. 209/2016/E/com del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 6 maggio 2016 e s.m.i. (**Del. 209/2016/E/com**), che ha approvato il Testo Integrato Conciliazione (**TICO**)

Delibera ARERA 223/2016/R/gas del 12 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 13 maggio 2016 e s.m.i. (**Del. 223/2016/R/gas**)

Delibera 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 22 luglio 2016 e s.m.i. (**Del. 413/2016/R/com**), che ha approvato il Testo Integrato della Qualità della Vendita (**TIQV**)

Delibera 463/2016/R/com del 4 agosto 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2016 e s.m.i. (**Del. 463/2016/R/com**), che ha approvato il Testo Integrato Fatturazione (**TIF**)

Delibera ARERA 775/2016/R/gas del 22 dicembre 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 23 dicembre 2016 e s.m.i. (**Del. 775/2016/R/gas**), che ha approvato la Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas (**RTDG**)

Delibera ARERA 783/2017/R/com del 23 novembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 24 novembre 2017 e s.m.i. (**Del. 783/2017/R/com**)

Delibera ARERA 555/2017/R/com del 27 luglio 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 31 luglio 2017 e s.m.i. (**Del. 555/2017/R/com**), che ha approvato la disciplina delle Offerte PLACET (**PLACET**)

Delibera 114/2019/R/gas del 28 marzo 2019 e s.m.i., pubblicata sul sito ARERA che ha approvato la Regolazione delle Tariffe per il servizio di Trasporto e Dispacciamento del gas naturale per il periodo di regolazione 2020-2023 (**RTTG**)

Delibera 593/2017/R/com del 3 agosto 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2017 e s.m.i. (**Del. 593/2017/R/com**), che ha approvato il Testo Integrato Sistema Indennitario (**TISIND**)

Delibera ARERA 366/2018/R/com del 28 giugno 2018, pubblicata sul sito ARERA in data 02 luglio 2018 e s.m.i. (**Del. 366/2018/R/com**), che ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (**Codice di condotta commerciale**)

Decreto Legislativo n. 101 del 10 agosto 2018 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 205 del 4 settembre 2018 (**D. Lgs. 101/2018**)

Delibera ARERA 569/2018/R/com del 13 novembre 2018, pubblicata sul sito ARERA in data 14 novembre 2018 e s.m.i. (**Del. 569/2018/R/com**), che ha approvato le Disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (**Disciplina della prescrizione**)

### 3. Oggetto del Contratto

1.1 Oggetto del Contratto è la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale a clienti EE domestici e clienti GAS domestici da parte del Fornitore al POD/PDR del Cliente, per gli usi consentiti e indicati dal Cliente nella Proposta di fornitura, con le modalità riportate ed alle condizioni specificate di seguito e nelle Condizioni Economiche.

3.1. La fornitura è pertanto disciplinata dalle presenti Condizioni generali di fornitura (CGF), nonché dalle Condizioni Economiche (CE), che unitamente agli allegati in essi richiamati costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto. In caso di contrasto tra CGF e CE, queste ultime devono ritenersi prevalenti.

3.2. Il Cliente può scegliere, al momento della sottoscrizione della Proposta di fornitura, di essere servito alle condizioni del Servizio di Tutela GAS (nel caso di contratto di fornitura di gas naturale), oppure alle condizioni proposte dal Fornitore sul Mercato libero (tanto per la fornitura EE, quanto per la fornitura GAS). Possono richiedere l'applicazione delle condizioni del Servizio di Tutela GAS i soli clienti rientranti nelle tipologie di clienti aventi diritto alla fornitura alle condizioni del Servizio di tutela, come definite dall'ARERA.

3.3. L'energia elettrica/gas naturale fornita/o potrà essere utilizzata/o esclusivamente per l'uso dichiarato e per alimentare i POD/PDR del Cliente e non potrà in alcun modo essere ceduta a terzi o utilizzata per altri scopi.

3.4. Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquisito dal Fornitore da parte dell'esercente il Servizio di Salvaguardia o di Default che in precedenza serviva il Cliente.

### 4. Competenze del Fornitore, interruzione/sospensione/diminuzione della fornitura e mandati

4.1. Il Fornitore, nel caso della fornitura di energia elettrica, opera in qualità di sola Controparte commerciale e non anche in qualità di utente del trasporto e del dispacciamento EE. In caso di risoluzione del contratto tra l'utente del trasporto e dispacciamento e il Fornitore, il presente contratto è da intendersi risolto e in tale caso:

- il contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dalla Del. 487/2015/R/eel e s.m.i., che saranno successivamente comunicati;
- la fornitura verrà comunque garantita da parte dell'esercente la maggior tutela ovvero dell'esercente la salvaguardia.

4.2. Spettano al Distributore locale competente la realizzazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti, l'installazione, la gestione, la manutenzione e l'effettuazione delle verifiche di funzionalità dei gruppi di misura, il trasporto e la consegna dell'energia elettrica/gas naturale sino al punto di fornitura, la determinazione e la cura delle caratteristiche tecniche dell'energia elettrica/gas naturale al POD/PDR, nonché la definizione delle condizioni tecniche di erogazione del servizio. Il Fornitore non assume, quindi, responsabilità alcuna per danni o spese derivanti da eventuali disservizi relativi o connessi alle attività di competenza del Distributore, né il Cliente potrà ottenere abbuoni o riduzioni di corrispettivo, fatto salvo quanto inderogabilmente stabilito da norme o disposizioni imperative. Il Fornitore garantisce al Cliente la fornitura dell'energia elettrica/gas naturale necessaria a soddisfare i suoi fabbisogni con le modalità pattuite con le presenti CGF.

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

4.4. Le interruzioni temporanee, totali o parziali della fornitura dipendenti da caso fortuito, forza maggiore, da problemi sulla rete di distribuzione locale ovvero di trasporto nazionale ovvero da circostanze comunque imputabili al Distributore e/o al Trasportatore Nazionale, ivi comprese le sospensioni della fornitura dovute ad attività di manutenzione, riparazione, guasti agli impianti, e per manomissione del contatore non sono imputabili al Fornitore e pertanto non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

4.5. Le Parti non saranno tenute a riconoscere alcun risarcimento del danno nell'ipotesi di inadempimenti delle rispettive obbligazioni derivanti da cause di forza maggiore. Per forza maggiore si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza imprevedibile, non direttamente imputabile alla Parte che la invoca, che non sia stato possibile impedire usando la dovuta diligenza e tale da rendere impossibile, in tutto o in parte, in modo obiettivo, l'adempimento delle obbligazioni previste dal Contratto.

4.6. Gli aspetti tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica/gas naturale oggetto della fornitura restano di esclusiva competenza del Distributore/Trasportatore alla quale i siti risultano collegati. Il Fornitore si impegna comunque a fornire al Cliente la necessaria consulenza ed assistenza per la gestione dei rapporti del Cliente stesso nei confronti del Trasportatore e del Distributore. In nessuno di tali casi il Cliente potrà ottenere abbuoni, riduzioni, risarcimenti o indennizzi.

4.7. Per l'esecuzione della fornitura Uni.Co.G.E. provvederà a stipulare i Contratti di Trasporto e Distribuzione di GAS e di Trasmissione, Distribuzione e Dispacciamento dell'EE e a porre in essere tutto quanto necessario ed opportuno a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto dai Gestori di reti competenti. I servizi cesseranno alla data di risoluzione, per qualsivoglia causa, del Contratto.

4.8. Il Cliente, con riferimento alla fornitura EE, in conformità a quanto disposto dalla normativa vigente in materia, conferisce mandato, con facoltà di submandato, gratuito ed irrevocabile senza rappresentanza per la sottoscrizione e gestione, in nome proprio e per conto del Cliente, dei contratti per il trasporto, per il dispacciamento dell'energia elettrica e mandato, con facoltà di submandato, gratuito ed irrevocabile con rappresentanza per la sottoscrizione del contratto di connessione, unitamente alla sottoscrizione di tutte le eventuali condizioni tecniche e quant'altro inerente a detto rapporto, e a tutto quanto necessario per l'espletamento di tale/i mandato/i nei rapporti con TERNA e con il Distributore competente.

4.9. Il Cliente si impegna a effettuare tutto quanto necessario e opportuno per consentire l'espletamento del/i mandato/i conferito/i nel rispetto delle norme in materia e di quanto richiesto dai gestori di rete competenti e dichiara di

accettare, sin d'ora, il contenuto dei contratti che il Fornitore o altra Società dalla stessa demandata provvederà a sottoscrivere nell'espletamento del/i mandato/i e di accettarne, senza riserve, i contenuti.

- 4.10. Per ogni richiesta di esecuzione di prestazioni relative a servizi inerenti la connessione alla rete elettrica o la fornitura di gas inviata al Distributore il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi di competenza del Distributore stesso.

#### **5. Condizioni per la conclusione del contratto e diritto di ripensamento**

- 5.1. Il Cliente, dopo aver valutato attentamente le condizioni contrattuali, richiede a Uni.Co.G.E. la fornitura di energia elettrica/gas naturale attraverso la presentazione della Proposta di fornitura debitamente compilata e sottoscritta presso gli sportelli commerciali, attraverso la compilazione e l'invio della Proposta di fornitura tramite il sito internet del fornitore, o per il tramite degli agenti commerciali del Fornitore.
- 5.2. Il Contratto si considera concluso nel momento in cui il Fornitore accetta, mediante apposita comunicazione scritta (accettazione) o mediante chiamata registrata del Call center, la Proposta di fornitura formulata dal Cliente. La suddetta accettazione deve avvenire entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di sottoscrizione della Proposta di contratto. Trascorso il suddetto termine, in mancanza dell'accettazione da parte di Uni.Co.G.E., la Proposta si intende revocata.
- 5.3. Uni.Co.G.E. S.r.l. si riserva in ogni caso la facoltà di non accettare la Proposta di fornitura nelle seguenti ipotesi:
- a) mancanza di solvibilità del Cliente di cui Uni.Co.G.E. S.r.l. si riserva la facoltà di verifica;
  - b) iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;
  - c) mancata ricezione da parte di Uni.Co.G.E. S.r.l. di tutta la documentazione necessaria per attivare la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale, e i servizi direttamente connessi;
  - d) inefficacia del Contratto di Trasporto, del Contratto di Distribuzione o del Contratto di Disaccoppiamento per cause non imputabili a Uni.Co.G.E. S.r.l.;
  - e) qualora la Proposta di fornitura riguardi aree territoriali non servite da Uni.Co.G.E. S.r.l. come definite nelle Condizioni Economiche.

Inoltre, qualora vi fossero morosità pregresse sul punto di fornitura, Uni.Co.G.E. S.r.l., a tutela del proprio credito, può effettuare ulteriori verifiche, anche consultando database propri o pubblici, al fine di rilevare eventuali relazioni tra cliente richiedente e precedenti intestatari e per approfondire i vari avvicendamenti sul punto di fornitura. A seguito di queste verifiche, Uni.Co.G.E. S.r.l. potrà decidere di non accogliere la richiesta di fornitura, fornendo adeguata comunicazione al cliente.

Al fine di espletare le verifiche necessarie citate precedentemente, Uni.Co.G.E. S.r.l. potrà affidarsi a società specializzate esterne, verso le quali il cliente autorizza sin d'ora il trattamento dei propri dati personali, oppure presso i Sistemi di informazione creditizie in merito all'affidabilità nei pagamenti e nei rapporti di credito e presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto d'identità (SCIPAFI).

- 5.4. Il Cliente finale domestico può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri e senza specificarne il motivo entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto (se concluso a distanza o al di fuori dei locali commerciali del Fornitore), secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli artt. 52 e 53, come di seguito specificato:

- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua volontà di esercitare il diritto di ripensamento;
- mediante invio del modulo allegato al Contratto attraverso i canali ivi indicati e, più in dettaglio, con comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore, ai riferimenti di cui al successivo art. 19 mediante raccomandata A.R.

- 5.5. Qualora il Cliente domestico non richieda l'esecuzione del contratto in via anticipata ovvero prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie all'esecuzione saranno avviate solo trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento.

- 5.6. Il Cliente domestico ha comunque facoltà di richiedere al Fornitore l'esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento; tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Fornitore, pur non garantendo necessariamente l'avvio della fornitura entro i termini previsti per il ripensamento. In questo caso il Cliente domestico potrà comunque esercitare il ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti dal Fornitore per un importo pari al contributo in quota fissa applicato dall'esercente la maggior tutela nei casi di cui all'art. 11 del TIV qualora non sia stata avviata la fornitura; nel caso di avvio della fornitura, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, qualora non fossero già state avviate dal Fornitore le attività di avvio dell'esecuzione del Contratto per il quale il Cliente domestico ha esercitato il ripensamento, la fornitura sarà garantita dal precedente Fornitore qualora il precedente contratto di fornitura non risulti essere stato sciolto. In alternativa la fornitura potrà essere garantita per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio Fornitore o la chiusura del PDR/POD sulla base della volontà manifestata dal Cliente domestico, dal soggetto che eroga il servizio di fornitura di ultima istanza. La fornitura potrebbe altresì essere avviata dal Fornitore per il tempo necessario per permettere un

nuovo cambio Fornitore o la chiusura del PDR/POD sulla base della volontà manifestata dal Cliente. Il Cliente domestico che esercita il ripensamento al fine di cessare la fornitura dovrà richiedere la disattivazione del PDR/POD all'attuale Fornitore che provvederà a richiedere l'esecuzione della prestazione al Distributore locale anche tramite l'eventuale utente del servizio di distribuzione ai sensi di quanto previsto dall'art. 37.6 della RQDG o del trasporto e disaccoppiamento ai sensi di quanto previsto dall'art. 81.7 del TIQE.

#### **6. Attivazione, decorrenza ed efficacia della fornitura**

- 6.1. Ai fini dell'esecuzione del Contratto il Fornitore provvede, direttamente o per mezzo di altra società da questa individuata, a stipulare per conto del Cliente i contratti per i servizi di trasporto, distribuzione, trasmissione, disaccoppiamento ed a porre in essere tutto quanto necessario ed opportuno a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto ai Gestori di rete competenti.
- 6.2. La decorrenza della fornitura è definita nella Proposta di fornitura ed avverrà compatibilmente con la data di attivazione del servizio di trasporto e distribuzione, senza che sia imputabile al Fornitore ogni ritardo che possa derivare dagli obblighi imposti dalla normativa vigente o da attività dei Gestori di rete. Salvo diversa ed espressa richiesta da parte del Cliente finale domestico esercitata nella Proposta di fornitura, la fornitura inizierà in ogni caso decorso il periodo di ripensamento. Qualora per qualsivoglia motivo si dovesse verificare l'impossibilità di fare decorrere il Contratto dalla data indicata, il Fornitore provvederà a darne immediata comunicazione al Cliente tramite fax, e-mail, telefono, specificando le cause che l'hanno determinata.
- 6.3. In caso di subentro nella fornitura di un nuovo Cliente su un punto di fornitura attivo (senza soluzione di continuità) il subentrante dovrà richiedere al Fornitore la voltura e comunicare l'eventuale autolettura rilevata. Il subentrante dovrà stipulare un nuovo contratto previa presentazione dei documenti richiesti dal Fornitore. In tal caso l'avvio dell'esecuzione della fornitura in capo al subentrante coinciderà con la data di voltura secondo la regolazione vigente (Del. 102/2016/R/com e s.m.i. e Del. 398/2014/R/eel e s.m.i.), che non necessariamente corrisponde alla data di eventuale rilevazione dell'autolettura o richiesta voltura. Il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di voltura, comunicandolo al Cliente, e di procedere alla risoluzione del contratto di fornitura in essere alla data di presentazione della richiesta di voltura per il punto di fornitura interessato e alla contestuale risoluzione contrattuale.
- 6.4. Nel caso in cui venga attivata solo una delle forniture (GAS/EE), se richieste entrambe dal Cliente il Contratto ha esecuzione limitatamente alla fornitura attivata, e il Fornitore ne dà comunicazione scritta al Cliente.
- 6.5. La fornitura è, in ogni caso, subordinata:
- a) al collegamento del POD/PDR del Cliente alla rete di distribuzione, in maniera che il Cliente stesso dichiari essere adeguata rispetto al relativo fabbisogno energetico;
  - b) all'attivazione del servizio di trasporto e distribuzione;
  - c) all'ottenimento, a cura e carico del richiedente, di ogni necessaria autorizzazione, servitù, consenso, da parte dei titolari di diritti di proprietà o altri diritti reali sugli immobili interessati dalla fornitura;
  - d) alla prestazione da parte del Cliente della garanzia di cui all'art. 15;
  - e) alla circostanza che l'impianto interno del Cliente sia conforme alle norme tecniche e alle disposizioni di sicurezza previste dalla normativa vigente e dal Distributore locale.
- 6.6. L'attivazione della nuova fornitura di energia elettrica/gas naturale o la modifica di quella in atto è subordinata alla verifica di idoneità della rete di distribuzione e all'esecuzione dell'allacciamento alla rete stessa, ove necessario.
- 6.7. L'esecuzione del presente contratto è condizionata al fatto che a seguito della richiesta di accesso il Fornitore non sia informato del fatto che:
- il Distributore gas abbia eseguito in passato, nei confronti del Cliente, precedenti interventi di interruzione dell'alimentazione per morosità sul medesimo PDR o altro PDR, a valle dei quali risultino ancora eventuali importi insoluti;
  - il Distributore gas abbia promosso in passato, nei confronti del Cliente, iniziative giudiziarie per l'accesso forzoso a seguito di risoluzione contrattuale per impossibilità di interruzione dell'alimentazione sul medesimo PDR o altro PDR, fatturandone direttamente al Cliente i relativi oneri che risultano in tutto o in parte ancora non pagati;
  - il PDR rientri tra quelli per i quali il venditore ha la possibilità di revocare la richiesta di accesso in quanto servito, all'atto della richiesta stessa od in precedenza, nell'ambito del Servizio di Default distribuzione;
  - il Cliente richiedente (energia elettrica) sia stato in precedenza titolare del medesimo POD o di un altro POD interrotto a seguito dell'intervento di interruzione della fornitura per morosità e per il quale risultino eventuali importi insoluti riguardanti l'intervento stesso;
  - il POD (energia elettrica) rientri tra quelli per i quali ha la possibilità di revocare la richiesta di switching in quanto servito, all'atto della richiesta stessa od in precedenza, nell'ambito del Servizio di Salvaguardia.
- 6.8. Nel caso in cui il Fornitore riceva le segnalazioni/informazioni di cui sopra si riserva di non dare esecuzione al presente contratto; in tal caso verranno meno gli effetti del recesso dal contratto di fornitura stipulato con il venditore precedente.
- 6.9. Nel caso di Cliente di gas naturale e/o energia elettrica già servito da altra società di vendita, al fine di procedere con l'esecuzione del contratto, il Fornitore

si riserva di richiedere lo switching con possibilità di avvalersi dell'esercizio di revoca. In questo caso il Fornitore sarà informato in merito a:

- (GAS) accessibilità o meno del PDR;
- (GAS/EE) mercato di provenienza del PDR/POD distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
- (GAS/EE) se il PDR/POD risulta chiuso a seguito dell'intervento di sospensione della fornitura per morosità;
- (EE) se per il POD è in corso una richiesta di indennizzo (sistema indennitario - CMOR);
- (GAS/EE) date delle eventuali richieste di sospensione del PDR/POD per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching formulata dal Fornitore;
- (GAS/EE) date delle eventuali richieste di switching eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching presentata dal Fornitore.

6.10. A seguito del ricevimento delle predette informazioni relative al PDR/POD oggetto del contratto, il Fornitore si riserva di non dar seguito allo switching dandone apposita comunicazione al Cliente; in questo caso non verrà data esecuzione al presente contratto e verranno meno gli effetti del recesso dal contratto di fornitura stipulato con il venditore precedente.

6.11. Se, dopo la richiesta di attivazione, i dati a disposizione del distributore, relativi all'uso di uno o più siti, sono diversi da quelli indicati dal cliente nel contratto firmato, il fornitore ne darà comunicazione al cliente e farà comunque riferimento a quanto dichiarato dal cliente. Il cliente si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato sull'uso della fornitura, conoscendo le implicazioni fiscali dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di uso diverso da quello dichiarato, il fornitore potrà addebitare al cliente i maggiori costi, le imposte e le sanzioni che ne derivano.

Se i dati che risultano al Distributore, relativi alla potenza impegnata e alla tensione di fornitura, sono diversi da quelli indicati dal cliente nel contratto, il Fornitore darà prevalenza al dato risultante al Distributore. Per la sola residenza, il cliente potrà rettificare il dato risultante al Distributore, inviando al Fornitore una dichiarazione sostitutiva conforme a quanto stabilito dalle norme vigenti. La residenza è importante sia ai fini tariffari che fiscali, per tale motivo il Cliente è tenuto ad informare subito Uni.Co.G.E. S.r.l. nel caso manchi o perda tale requisito. Se tale comunicazione non dovesse avvenire, Uni.Co.G.E. S.r.l. potrà addebitare al cliente i corrispettivi ulteriori e anche gli oneri (inclusi imposte, interessi e sanzioni irrogate dall'Amministrazione finanziaria) eventualmente sostenuti dalla stessa.

#### 7. Durata ed efficacia del Contratto

- 7.1. Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 7.2. L'efficacia del Contratto decorre dall'attivazione della fornitura al POD/PDR oggetto della Proposta di fornitura ("Data di decorrenza") e comunque nel rispetto delle tempistiche stabilite da ARERA.

#### 8. Diritto di recesso

- 8.1. Nel periodo di vigenza del Contratto il Cliente ha facoltà di esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso unilaterale dal Contratto per cambio fornitore senza oneri. In tal caso è tenuto, in occasione della stipula del nuovo contratto, a rilasciare al nuovo venditore (venditore entrante) apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere. Il venditore entrante dovrà esercitare il recesso, in nome e per conto del cliente finale, mediante l'invio della richiesta di switching al SII, secondo le tempistiche previste dalla normativa vigente.
- 8.2. Nel caso in cui il Cliente non intenda cambiare Fornitore, ma intenda cessare la fornitura e i contratti a essa collegati, può esercitare il recesso in qualsiasi momento mediante lettera raccomandata A/R o PEC con un termine di preavviso pari a 1 mese. In tal caso il termine di preavviso decorre dalla ricezione della comunicazione di recesso. Il Cliente resta responsabile dei consumi e di quant'altro dovuto qualora non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del Contatore. Eventuali prelievi intercorrenti tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di chiusura del POD/PDR da parte del Distributore locale saranno comunque posti a carico del Cliente.
- 8.3. Con riferimento alla fornitura di gas naturale, qualora il Cliente finale che ha presentato recesso per cessazione della fornitura non permetta l'accesso al Contatore, il Distributore locale è tenuto ad effettuare fino a tre tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'intervento di interruzione dell'alimentazione del PDR.
- 8.4. Qualora non vada a buon fine la richiesta di switching, il Fornitore non sarà più responsabile dei prelievi a partire dalla data di efficacia del recesso. Fino a tale data il Cliente è obbligato al pagamento degli importi relativi ai consumi effettuati in tale periodo nei confronti del Fornitore.
- 8.5. Il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente senza oneri e in qualsiasi momento dal Contratto, nei confronti di Clienti serviti a condizioni di Mercato libero, inviandone comunicazione scritta al Cliente a mezzo raccomandata, con termine di preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione da parte del Cliente. In particolare, in caso di fornitura sia EE che GAS, qualora il Cliente receda limitatamente ad una sola fornitura, il Fornitore si riserva di recedere anche dall'altra nel rispetto delle previsioni di cui alla presente clausola.

#### 9. Condizioni economiche

- 9.1. Per la somministrazione di energia elettrica e gas naturale oggetto delle presenti CGF il Cliente si impegna a corrispondere a Uni.Co.G.E. S.r.l. i corrispettivi indicati nelle Condizioni Economiche scelte dal Cliente.
- 9.2. Per il solo mercato tutelato gas: vengono applicate le condizioni economiche del "Servizio di Tutela" stabilite dall'ARERA. Eventuali variazioni delle condizioni economiche verranno rese note e saranno applicate sulle fatture emesse successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione dell'ARERA limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo. Il Cliente potrà prendere visione, in qualsiasi momento, dei corrispettivi in vigore (consultabili sul sito [www.unicoge.it](http://www.unicoge.it) o rivolgendosi agli sportelli). Ove non specificatamente indicato nelle Condizioni Particolari, si intende applicabile il sistema tariffario regolato dall'ARERA, relativo al mercato di tutela.
- 9.3. I corrispettivi indicati nelle Condizioni Economiche saranno maggiorati delle accise e dell'imposta sul valore aggiunto (consultabili sul sito [www.unicoge.it](http://www.unicoge.it)) e di ogni altro onere fiscale disposto per legge.
- 9.4. Il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare al Cliente eventuali oneri applicati dal Distributore locale, derivanti anche dalle attività di gestione del gruppo di misura, e per prestazioni accessorie e opzionali previste dalla normativa vigente.
- 9.5. 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. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: pose, rimozioni sigilli, variazione di pressione/potenza, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, voltura e subentro, spostamento del gruppo di misura di un Sito già attivo.
- 9.6. Il Cliente è tenuto al pagamento in favore di Uni.Co.G.E. S.r.l. di un contributo per spese di gestione amministrativa delle pratiche inoltrate al Distributore locale per conto del Cliente stesso nel caso di esecuzione di prestazioni diverse dalla mera fornitura. Il corrispettivo applicato è commisurato al valore del contributo in quota fissa previsto dal TIV per la fornitura di energia elettrica nell'ambito del servizio di maggior tutela. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, rientrano le seguenti prestazioni: disattivazione/riattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, voltura, subentro.

#### 10. Responsabilità del Cliente e verifica correttezza misurazione dei consumi

- 10.1. Il Cliente è depositario delle apparecchiature e dei materiali di proprietà del Distributore, installati nella sua proprietà, e ne risponderà in qualunque caso. La rottura o la manomissione dei sigilli, con o senza prelievi di energia elettrica/gas naturale, e la manomissione del contatore saranno perseguite a termini di legge, compresa la segnalazione all'Autorità Giudiziaria.
- 10.2. Il Cliente ha l'obbligo di avere la massima cura del contatore e dell'impianto che ha in dotazione e custodia; dovrà mantenere pulito e decoroso l'alloggiamento e sarà responsabile per eventuali danni che le apparecchiature dovessero subire.
- 10.3. Il Fornitore è in ogni caso sollevato da qualsiasi responsabilità derivante dall'utilizzo dell'impianto interno, la cui gestione e manutenzione è a carico del Cliente.
- 10.4. In caso di manomissione o di comprovata incuria del contatore il Fornitore potrà interrompere la somministrazione della fornitura.
- 10.5. Il contatore non può essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente. Il Cliente si impegna inoltre a comunicare al Distributore locale eventuali situazioni di pericolo o necessità di manutenzione riscontrate sugli impianti. Le segnature dei contatori formano prova ineccepibile ed assoluta dell'avvenuto consumo, salvo comprovato errore materiale.
- 10.6. Il Cliente e il Fornitore hanno il diritto di far verificare, in contraddittorio ed in ogni momento, l'esattezza della misura del contatore. Qualora il Cliente decida di optare per tale possibilità dovrà comunque presentare richiesta al Fornitore che provvederà a inoltrarla al Distributore locale. Il Cliente ha diritto di presenziare alla prova di verifica.
- 10.7. Nel caso di richiesta da parte del Cliente, Uni.Co.G.E. provvederà ad indicare allo stesso il costo dell'intervento che verrà addebitato qualora, a seguito della verifica, il Misuratore risultasse regolarmente funzionante.
- 10.8. Nel caso in cui invece, a seguito della verifica posta in essere dal Distributore locale, il Misuratore evidenziasse un errore di misura superiore ai limiti stabiliti dalla normativa vigente, il costo dell'intervento sarà a carico del Distributore che provvederà altresì alla ricostruzione dei consumi secondo le previsioni normative vigenti. Tale ricostruzione dei consumi sarà successivamente comunicata da Uni.Co.G.E. al Cliente.
- 10.9. Uni.Co.G.E. comunicherà per iscritto al Cliente l'esito della verifica richiesta provvedendo ad effettuare l'accredito o l'addebito delle somme dovute.
- 10.10. La contestazione dei consumi risultanti dalla lettura del Contatore non costituisce per il Cliente giustificato motivo di sospensione del pagamento, parziale o totale, del corrispettivo della fornitura, fatto salvo il diritto al rimborso della parte pagata in eccesso rispetto all'esito della verifica in contraddittorio.

#### 11. Rilevazione dei consumi

- 11.1. La rilevazione del dato di misura e gli eventuali controlli di validità dei dati rilevati sono di esclusiva responsabilità del Distributore che è tenuto ad effettuarli conformemente alle frequenze stabilite da ARERA, fatte salve diverse previsioni di legge eventualmente intervenute nel corso del rapporto contrattuale. Il Cliente si impegna pertanto a garantire l'accesso al contatore agli incaricati del

Distributore, onde consentirne la verifica e la rilevazione dei dati di consumo nonché per la verifica e controllo della sicurezza degli impianti installati.

- 11.2. La rilevazione dei dati di consumo avverrà mediante telelettura, nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto, o tramite tentativi di lettura del contatore effettuati dal Distributore locale secondo la frequenza minima prevista dalla normativa vigente di seguito indicata, fatte salve diverse previsioni di legge eventualmente intervenute durante il rapporto contrattuale.
- 11.3. Per la fornitura di GAS, nel caso di PDR non smart meter la frequenza è fissata in:
- per i PDR con consumo annuo fino a 500 Smc/anno: 1 tentativo di raccolta l'anno;
  - per i PDR con consumo annuo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno: 2 tentativi di raccolta l'anno;
  - per i PDR con consumo annuo superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno: 3 tentativi di raccolta l'anno;
  - per i PDR con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno: un tentativo mensile.

Con riferimento alla fornitura gas, nel caso di PDR smart meter la rilevazione dei consumi del gas avverrà con frequenza mensile con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento.

- 11.4. Per la fornitura di EE, la frequenza dei tentativi di lettura è fissata in:
- con riferimento ai POD dotati di contatori elettronici o per POD con potenza disponibile superiore a 16,5 kW, almeno 1 (una) volta al mese;
  - con riferimento a POD con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW, almeno 1 (una) volta ogni 4 (quattro) mesi.
- 11.5. Ai sensi del TIF, il Fornitore mette a disposizione del Cliente titolare di POD trattato monorario e/o PDR non smart meter, la possibilità di comunicare l'autolettura nella finestra temporale e con le modalità indicate in fattura.
- 11.6. Relativamente al Cliente del settore elettrico titolare di POD trattato per fasce e/o PDR smart meter, il Fornitore mette a disposizione la possibilità di comunicare l'autolettura, con le modalità indicate in fattura, qualora siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi.
- 11.7. Sulle fatture e sul sito internet [www.unicoge.it](http://www.unicoge.it) sono indicate le modalità di comunicazione dell'autolettura. L'autolettura del Contatore è efficace ai fini della fatturazione salvo il caso di non verosimiglianza statistica rispetto ai consumi storici del Cliente e previa validazione da parte del Distributore locale. L'autolettura validata, se comunicata nel periodo indicato in bolletta, è efficace ai fini della fatturazione a congruaglio, salvo eventuale successiva rettifica a seguito di raccolta di misura effettiva da parte del Distributore locale.
- 11.8. Il Fornitore comunica al Cliente la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura trasmesso al momento dell'acquisizione del dato o, al più tardi, entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi nel caso in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.
- In merito alla fornitura di GAS, in caso di mancata lettura di un Misuratore gas non accessibile o con accessibilità parziale entro i limiti temporali sopra previsti, Uni.Co.G.E. fornirà, nella prima bolletta emessa, informazioni al Cliente sulle cause che hanno impedito la lettura secondo quanto trasmesso dal Distributore locale competente. In caso di mancata lettura di un Misuratore accessibile entro i termini suddetti, Uni.Co.G.E. riconoscerà al Cliente un indennizzo automatico pari a 35 (trentacinque) euro, o il diverso importo previsto, secondo le modalità indicate dalla normativa in materia di qualità commerciale.

## 12. Calcolo dei consumi e pagamenti

- 12.1. I consumi di energia elettrica e di gas naturale verranno fatturati mediante l'emissione di documenti conformi a quanto stabilito alla Del. 501/2014/R/com - Allegato A (Bolletta 2.0) e s.m.i.
- 12.2. La fattura sarà emessa come Bolletta Sintetica che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale e che contiene gli elementi minimi individuati dalla disciplina della Bolletta 2.0. Per ogni singola bolletta sintetica saranno resi disponibili gli Elementi di Dettaglio su richiesta del cliente finale da inviare mezzo mail all'indirizzo [info@unicoge.it](mailto:info@unicoge.it), via fax al n. 045.6104924 o mezzo raccomandata all'indirizzo Uni.Co.G.E. S.r.l., Piazza Costituzione 4 - 37047 San Bonifacio (VR). Uni.Co.G.E. fornirà gli elementi di dettaglio entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta e gli stessi continueranno ad essere forniti contestualmente all'emissione periodica della bolletta fino a diversa comunicazione del cliente finale.
- 12.3. Per aiutare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul proprio sito internet [www.unicoge.it](http://www.unicoge.it) una "Guida alla lettura delle voci di spesa" propria per ciascuna offerta, contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" attraverso l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli commerciali.
- 12.4. La fattura valida ai fini fiscali sarà emessa in formato elettronico e resa disponibile, mediante il Sistema di Interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, nell'area riservata del cliente sul sito web dell'Agenzia delle Entrate. Il documento contenente i dati di consumo, la riproduzione dei dati fiscali e le ulteriori informazioni previste dalla regolazione vigente verrà comunque inviato tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail di cui il cliente abbia dato disponibilità al fornitore in fase di conclusione del contratto o successivamente, oppure, in assenza di tali recapiti, tramite posta ordinaria. Qualora il Cliente scelga di ricevere copia della bolletta in formato cartaceo, anche in un momento successivo all'attivazione, l'esecuzione del Contratto proseguirà con l'invio

cartaceo della fattura all'indirizzo che indicherà nella Proposta di fornitura, senza alcun onere o costo aggiuntivo per il Cliente. Il Cliente ha l'obbligo di comunicare al Fornitore eventuali variazioni dell'indirizzo di posta elettronica fornito o, dell'indirizzo postale.

- 12.5. Qualora il Cliente servito in Tutela GAS scelga la fattura in formato elettronico e opti per la domiciliazione dei pagamenti, riceverà uno sconto in fattura nella misura prevista dalla Del. 501/2014/R/com e s.m.i.
- 12.6. La fatturazione dei consumi di EE avviene con frequenza bimestrale.
- 12.7. La fatturazione dei consumi di GAS per PDR non smart meter avviene secondo la seguente frequenza:
- quadrimestrale per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno;
  - bimestrale per PDR con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno;
  - bimestrale per PDR con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
  - mensile per PDR con consumi superiori a 5.000 Smc/anno.

La fatturazione dei consumi di GAS per PDR smart meter, indipendentemente dal livello di consumo, avviene con frequenza mensile.

- 12.8. Ciascuna Fattura di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura per quanto riguarda la Tutela ed entro il termine di 60 (sessanta) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura per quanto riguarda il Mercato libero. Nel caso di emissione della Fattura di periodo oltre il termine di cui sopra, il Fornitore riconosce un indennizzo automatico al Cliente finale, in occasione della prima fattura utile, nel rispetto del TIF.
- 12.9. Il Fornitore si riserva di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 20 (venti) euro; tali somme verranno addebitate nella successiva fattura.
- 12.10. La fatturazione avviene sulla base dei consumi resi disponibili dal Distributore. In caso d'indisponibilità di dati di misura, la fatturazione avverrà sulla base di eventuali autoletture comunicate dal Cliente, validate dal Distributore. In assenza di lettura/autolettura, Uni.Co.G.E. S.r.l. fatturerà in acconto i consumi stimati sulla base dei consumi storici dell'anno precedente. Nel caso in cui i consumi storici non siano disponibili, Uni.Co.G.E. S.r.l. fatturerà sulla base dei dati di consumo previsionali comunicati dal Cliente nella Proposta di fornitura. La stima dei consumi mensili del Cliente avverrà in base al seguente criterio: assunzione di un consumo presunto mensile pari a 1/12 del consumo annuo degli ultimi dodici mesi o di quello riportato dal Cliente stesso nella Proposta di fornitura. La ripartizione percentuale per fascia nel caso di forniture di energia elettrica sarà: 40% in F1, 30% in F2 e 30% in F3.
- 12.11. Nel caso in cui siano disponibili sia l'autolettura del Cliente finale validata sia la lettura rilevata dal Distributore locale il Fornitore provvederà a utilizzare quest'ultima ai fini di fatturazione.
- 12.12. Eventuali congruagli verranno effettuati da Uni.Co.G.E. S.r.l. su base annuale o al ricevimento delle fatture emesse dal Distributore locale per il servizio di trasporto.
- La fattura di chiusura sarà emessa non oltre:
- il secondo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, nel caso di modalità di emissione della fattura in formato elettronico;
  - l'ottavo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, in tutti gli altri casi.
- 12.13. Nel caso di PDR non smart meter e/o POD monorari il Cliente ha la possibilità di effettuare l'autolettura, comunicandola al Fornitore, secondo tempistiche e modalità previste nel TIF e s.m.i..
- 12.14. In caso di indisponibilità dei dati di misura effettivi necessari alla fatturazione di chiusura, la Società emetterà comunque una fattura su consumi stimati, rimandando l'emissione della fattura di chiusura non appena verranno messi a disposizione dati di misura effettivi da parte del Distributore.
- 12.15. La Società si riserva, ove previsto, la facoltà di ricorrere al cosiddetto Sistema Indennitario per il recupero dell'eventuale credito maturato qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento. Il Fornitore si riserva altresì di addebitare al Cliente la componente "CMOR" (Sistema Indennitario), derivante da un'eventuale precedente situazione di morosità del Cliente con altro fornitore.
- 12.16. Nell'ipotesi di fatturazione di importi riferiti a consumi di energia elettrica o gas naturale risalenti a più di due anni Uni.Co.G.E. sarà tenuta ad indicarlo in fattura e il Cliente finale, qualora il ritardo non sia a lui imputabile, potrà eccepire la prescrizione con le seguenti modalità:
- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di eccepire la prescrizione;
  - mediante invio del Modulo prescrizione attraverso i canali ivi indicati.
- 12.17. Le fatture dovranno essere pagate integralmente con le modalità e nei termini indicati sulle bollette stesse, che non potranno essere inferiori a 20 (venti) giorni dalla data di emissione delle bollette. In particolare, il pagamento della bolletta potrà essere effettuato dal Cliente presso tutti gli Uffici Postali, gli sportelli delle Banche convenzionate, autorizzati a rilasciare quietanza liberatoria, a mezzo di addebito automatico su conto corrente bancario o postale.
- 12.18. Salvo quanto previsto nell'art. 14, i pagamenti non potranno essere ridotti né differiti né gli importi dovuti potranno essere compensati con eventuali crediti

del Cliente verso il Fornitore. Eventuali contestazioni e/o reclami non daranno facoltà al Cliente di ridurre, sospendere o differire il pagamento degli importi dovuti al Fornitore ai sensi del Contratto

- 12.19. Il Cliente che vende o cede a qualsiasi titolo, abbandona o dà in locazione i locali dal medesimo occupati ove si trovano impianti in attività, deve – salvo diverse specificazioni – darne avviso scritto al Fornitore almeno 30 (trenta) giorni prima, indicando il recapito al quale dovrà essere inviata la chiusura contabile della fornitura. Il Cliente deve pagare tutti gli eventuali importi dovuti al Fornitore sino alla scadenza naturale del Contratto; deve inoltre pagare i consumi, anche se effettuati da terzi, e ogni altra spesa o danno connessi o conseguenti all'uso degli impianti fino al momento dell'effettiva chiusura della fornitura.

### 13. Ritardo nel pagamento, sospensione della fornitura e risoluzione del Contratto

- 13.1. In caso di ritardato pagamento delle fatture, Uni.Co.G.E. addebiterà sugli importi fatturati, e per ogni giorno di ritardo, interessi di mora che matureranno dalla data di scadenza della fattura fino alla data dell'effettivo pagamento; tali interessi saranno calcolati su base annua, applicando il tasso ufficiale di riferimento (art. 2 D.lgs. 24 giugno 1998 n. 213) maggiorato di 3,5 punti percentuali. Il Cliente buon pagatore sarà tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

#### 13.2. ENERGIA ELETTRICA:

- 13.2.1. In caso di omesso o parziale pagamento da parte del Cliente del corrispettivo di una o più fatture relative alla Fornitura di energia elettrica, ai sensi del TIMOE, decorsi tre giorni dalla data di scadenza del pagamento delle fatture stesse, il Fornitore potrà attivare le procedure previste in caso di morosità procedendo alla costituzione in mora il Cliente. Tale costituzione avverrà mediante l'invio di un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento (in formato cartaceo o elettronico) o a mezzo PEC, indicante il termine ultimo entro cui il Cliente deve provvedere al pagamento delle fatture non pagate, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al Fornitore, nonché i costi di eventuali sospensioni e riattivazioni della Fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA. Il Fornitore addebiterà al Cliente le spese della diffida e degli eventuali solleciti di pagamento inviati, nonché dei relativi oneri di gestione. Entro il termine indicato nella costituzione in mora, il Cliente dovrà comunicare al Fornitore l'avvenuto pagamento mediante comunicazione a mezzo e-mail all'indirizzo [info@unicoge.it](mailto:info@unicoge.it) o fax al n. 045-6104924 allegando la documentazione attestante il relativo pagamento.
- 13.2.2. Per i clienti finali connessi in Bassa Tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, decorsi 25 giorni solari dalla ricezione della costituzione in mora, in costanza di morosità, il Fornitore potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza a un livello pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza, persistendo la morosità, verrà effettuata la sospensione della fornitura.
- 13.2.3. In caso di clienti non connessi in Bassa Tensione, il Fornitore potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura decorsi 40 giorni dalla ricezione della costituzione in mora.
- 13.2.4. In ogni caso, ove il Cliente ponga in essere condotte tali da impedire la sospensione della Fornitura, il Fornitore si riserva la facoltà di chiedere al Distributore competente l'esecuzione della sospensione tramite intervento sugli impianti non nella disponibilità del Cliente, addebitando allo stesso i relativi costi. La procedura di sospensione della Fornitura per morosità di cui al presente articolo non trova applicazione per i clienti non disalimentabili di cui all'art. 23 del TIMOE.

#### 13.3. GAS NATURALE:

- 13.3.1. In caso di omesso o parziale pagamento delle fatture relative alla Fornitura di Gas Naturale, ai sensi del TIMG, decorsi tre giorni dalla data di scadenza del pagamento delle fatture stesse, il Fornitore potrà attivare le procedure previste in caso di morosità procedendo alla costituzione in mora il Cliente. Tale costituzione avverrà mediante l'invio di un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento (in formato cartaceo o elettronico) o a mezzo PEC, indicante il termine ultimo entro cui il Cliente deve provvedere al pagamento delle fatture non pagate, le modalità di pagamento e di comunicazione dell'avvenuto pagamento al Fornitore. Il Fornitore addebiterà al Cliente le spese della diffida e degli eventuali solleciti di pagamento inviati, nonché dei relativi oneri di gestione. Entro il termine indicato nella costituzione in mora, il Cliente dovrà comunicare al Fornitore l'avvenuto pagamento mediante comunicazione a mezzo e-mail all'indirizzo [info@unicoge.it](mailto:info@unicoge.it) o fax al n. 045 6104924, allegando la documentazione attestante il relativo pagamento. Decorsi 40 giorni dalla ricezione da parte del cliente finale della costituzione in mora entro cui, in caso di mancato pagamento, il Fornitore potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura. La fornitura di gas potrà essere sospesa, mediante la chiusura del contatore gas e/o altro intervento tecnico equivalente. Nel caso in cui non sia stato possibile effettuare la predetta sospensione, si potrà procedere all'interruzione della somministrazione di gas, che avviene mediante interventi tecnici più complessi (es. taglio colonna); in tal caso il Contratto si intenderà risolto all'atto dell'esecuzione dell'intervento. Saranno a carico del Cliente le spese per le operazioni di

sospensione, di interruzione e riattivazione della somministrazione di gas, nei limiti dei costi sostenuti dal Fornitore.

- 13.3.2. In caso di cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del Punto di Fornitura, il Fornitore sarà tenuto a trasmettere al Distributore Gas: copia delle fatture non pagate; copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente; copia della risoluzione del contratto con il Cliente e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente; copia del contratto di fornitura (ove disponibile) o dell'ultima fattura pagata; documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente. Il Cliente assume espressamente l'obbligazione a consentire all'impresa di distribuzione di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il punto di riconsegna in caso di inadempimento del cliente medesimo. La condizione di disalimentabilità sarà valutata in base alla tipologia di PDR, come previsto dal TIMG.

- 13.4. Per Energia Elettrica e Gas Naturale: Il Fornitore, a fronte del pagamento da parte del Cliente moroso delle somme dovute, sempre che nel frattempo il Contratto non sia stato definitivamente risolto, si impegna a inoltrare al Distributore Elettrico e/o al Distributore Gas la richiesta di riattivazione della somministrazione, con tempi e costi previsti dalla normativa vigente. Il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente i seguenti indennizzi: 30 euro nei casi in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la Fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza; 20 euro nel caso in cui la Fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante, alternativamente: il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; oppure il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di messa in mora; oppure il mancato rispetto del termine minimo di 3 giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura. In tutti questi casi, al Cliente non sarà richiesto il pagamento di alcun corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della somministrazione.

- 13.5. A far data dall'avvenuta risoluzione contrattuale, e contestuale estinzione della responsabilità di prelievo, in mancanza di richiesta di switching per il medesimo PDR/POD da parte di altro utente del servizio di distribuzione/trasporto, saranno attivati i servizi di ultima istanza.

- 13.6. Ai fini della disalimentazione del PDR per inadempimento, il Cliente si impegna a garantire al Distributore locale, o a personale da questi delegato, l'accesso ai locali in cui è ubicato il contatore.

- 13.7. In deroga a quanto previsto dal presente articolo, Uni.Co.G.E. può richiedere la sospensione della fornitura immediatamente ed autonomamente senza bisogno di alcun avviso al Cliente, e senza concedere a questi preavviso di sorta, in caso di prelievo fraudolento, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura, di riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per morosità, ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto. In tali casi il Contratto verrà automaticamente risolto ai sensi del successivo art. 16.

- 13.8. Nel caso di morosità del Cliente titolare di un PDR non disalimentabile il Fornitore procederà alla costituzione in mora tramite lettera Raccomandata indicante il termine ultimo, comunque non inferiore a 10 (dieci) giorni dall'invio della comunicazione, entro il quale il Cliente titolare di PDR non disalimentabile moroso deve provvedere al pagamento; decorso tale termine, senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento, il Fornitore potrà provvedere alla risoluzione del contratto per inadempimento e alla successiva richiesta, al SII, di risoluzione contrattuale per morosità relativa a un PDR non disalimentabile moroso. In tal caso il SII, in mancanza di richiesta di switching per il medesimo PDR da parte di altro utente del servizio di distribuzione, provvederà ad attivare i servizi di ultima istanza di cui al TIVG. Saranno inoltre addebitate al Cliente le spese postali relative ai solleciti di pagamento.

- 13.9. Nel caso di morosità di Cliente finale non disalimentabile di energia elettrica, il Fornitore potrà provvedere alla risoluzione contrattuale richiedendo l'estinzione della responsabilità di prelievo c/o il POD. A seguito della risoluzione, in mancanza di switching, per i POD interessati saranno attivati i servizi di ultima istanza di cui al TIV.

- 13.10. In ogni caso il Fornitore si riserva inoltre di promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni del caso nelle più opportune sedi con addebito al Cliente moroso degli interessi moratori come sopra determinati nonché delle spese legali giudiziali e stragiudiziali ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti nei limiti del loro effettivo ammontare.

#### 14. Rateizzazioni

- 14.1. Nel caso di Cliente GAS servito nel Mercato libero titolare di Bonus sociale o di Cliente servito in Tutela il Fornitore è tenuto ad offrire la rateizzazione:

- a) per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli per casi diversi da) e c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;

- b) per 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;
- c) 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;
- d) nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista dal contratto;
- e) nei casi di fatturazione di importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dal TIQV.
- 14.2. Nel caso di Cliente EE servito nel Mercato libero titolare di Bonus sociale il Fornitore è tenuto ad offrire la rateizzazione:
- a) per i POD domestici qualora la bolletta contenente ricalcoli per casi diversi dal successivo c) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
- b) per i POD non domestici in BT trattati monorari qualora la bolletta contenente ricalcoli per casi diversi dal successivo c) sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
- c) a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, qualora venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;
- d) nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista dal contratto;
- e) nei casi di fatturazione di importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dal TIQV.
- 14.3. Il Cliente servito nel Mercato libero qualora titolare di Bonus sociale GAS e/o EE ha la possibilità di ottenere la rateizzazione nei casi di cui ai precedenti artt. 14.1 e 14.2, secondo quanto stabilito dalla Del. 584/2015/R/com e s.m.i. limitatamente a:
- fatture che contabilizzano consumi riferiti al periodo di agevolazione;
  - fatture emesse durante il periodo di agevolazione pur riferendosi a consumi pregressi.
- 14.4. Il Cliente servito nel Mercato libero GAS e/o EE non titolare di Bonus sociale ha la possibilità di ottenere la rateizzazione, ai sensi della Del. 463/2016/R/com e s.m.i., limitatamente ai casi di:
- a) mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione definita contrattualmente, previsti agli artt. 14.1.d) e 14.2.d);
- b) fatturazione di importi anomali così come previsti agli artt. 14.1.e) e 14.2.e).
- 14.5. La possibilità di ottenere la rateizzazione sarà indicata in ogni bolletta rateizzabile. La rateizzazione sarà concessa solo se richiesta dal Cliente entro i 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta. Non sono concesse rateizzazioni per importi complessivi fino a 50 (cinquanta) Euro.
- 14.6. Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è maggiorato del Tasso Ufficiale di Riferimento calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.
- 14.7. Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è suddiviso in un numero di rate successive di ammontare costante (comunque non inferiore a due) pari:
- nei casi a), b) e c) degli artt. 14.1 e 14.2, almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
  - nel caso d) degli artt. 14.1 e 14.2 e nel caso a) dell'art. 14.4, almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione;
  - nel caso e) degli artt. 14.1 e 14.2 e nel caso b) dell'art. 14.4, al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi.
- 14.8. Le rate non sono cumulabili e hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione. Nel caso in cui il Cliente receda dal contratto per cambio venditore, il Fornitore ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.
- 14.9. Il Fornitore ha facoltà di negoziare con il Cliente un diverso accordo in merito alle modalità di rateizzazione sopra indicate, che dovrà essere sottoscritto per accettazione da parte del Cliente.
- 14.10. Uni.Co.G.E. ha la facoltà di richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta di rateizzazione del Cliente oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, Uni.Co.G.E. provvederà ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente 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.
- 15. Garanzie**
- 15.1. A garanzia dell'esatto adempimento del Contratto il Fornitore potrà richiedere al Cliente il versamento di un deposito cauzionale o di prestare equivalente garanzia nei seguenti limiti.
- 15.2. Per la fornitura di energia elettrica l'importo del deposito cauzionale sarà pari a euro 5,16 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata.
- 15.3. Per la fornitura di gas naturale l'importo del deposito cauzionale sarà pari a:
- per il Cliente al quale è riconosciuto il Bonus sociale:
    - a) 25 € per clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;
    - b) 77 € per clienti con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
    - c) valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte, per clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno.
  - per il Cliente al quale non è riconosciuto il Bonus sociale, l'importo del deposito cauzionale è pari a:
    - a) 30 € per clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;
    - b) 90 € per clienti con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno;
    - c) 150 € per clienti con consumo superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 2.500 Smc/anno;
    - d) 300 € per clienti con consumo superiore a 2.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
    - e) valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte, per clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.
- 15.4. Per il Cliente al quale non è riconosciuto il Bonus sociale GAS e/o EE il Fornitore si riserva di raddoppiare gli ammontari del deposito cauzionale di cui ai precedenti commi nel caso in cui nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura:
- il Cliente sia già stato costituito in mora dal Fornitore con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive;
  - il Cliente non abbia provveduto al versamento del deposito cauzionale di cui ai precedenti commi e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente con riferimento ad almeno una fattura.
- 15.5. Nel caso in cui il Cliente non provveda al versamento del deposito raddoppiato, il Fornitore potrà avviare le procedure di morosità previste dall'art. 13.
- 15.6. Il deposito cauzionale viene addebitato al Cliente nella prima bolletta successiva alla stipula del Contratto.
- 15.7. L'ammontare del deposito cauzionale è soggetto ad adeguamento in caso di variazione dei consumi annuali, della potenza contrattualmente impegnata, nel caso in cui al Cliente venga riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura o quest'ultima venga meno ed in caso di variazioni disposte dall'ARERA o da diversa autorità competente, che saranno vincolanti per il Cliente anche successivamente alla sottoscrizione del contratto. Il Fornitore potrà quindi richiedere al Cliente, durante l'esecuzione del contratto, il versamento delle integrazioni necessarie per adeguare l'ammontare del deposito cauzionale alle variazioni nel frattempo intervenute, mediante addebito del relativo importo nella prima bolletta utile.
- 15.8. Il deposito cauzionale qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute, verrà restituito al Cliente maggiorato degli interessi legali entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di fornitura, senza la necessità per il Cliente di esibire alcun documento attestante l'avvenuto versamento.
- 15.9. La domiciliazione bancaria o postale della fattura è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale per i clienti domestici di energia elettrica e per i clienti domestici gas con consumo fino a 5.000 Smc/anno. Non sarà pertanto tenuto al versamento del deposito cauzionale il Cliente che si avvalga della domiciliazione bancaria ovvero postale ai fini del pagamento dei corrispettivi. Nel caso di revoca della domiciliazione, il Cliente dovrà prestare idonea garanzia sulla base di quanto sopra descritto.
- 15.10. In caso di escussione, totale o parziale, da parte del Fornitore delle garanzie prestate, il Cliente dovrà provvedere a reintegrarle immediatamente.
- 16. Sospensione e risoluzione del contratto**
- 16.1. Il Fornitore può sospendere la fornitura con effetto immediato e senza necessità di preavviso in caso di prelievo fraudolento, di manomissione e rottura dei sigilli del contatore ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto.
- 16.2. Nell'ipotesi di violazione di anche una sola delle succitate obbligazioni previste a carico del Cliente nelle presenti Condizioni generali di fornitura ed in caso di mendaci dichiarazioni del Cliente o in condizioni di sicurezza mancanti, il Fornitore si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.
- 16.3. Il Contratto si risolve di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., anche limitatamente ad una sola delle forniture, e salvo in ogni caso il risarcimento del danno, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni: a) revoca delle autorizzazioni in capo al Fornitore per procedere alla fornitura di GAS; b) mendaci dichiarazioni rese dal Cliente ovvero mancata presentazione/esibizione della documentazione richiestagli dal Fornitore; c) insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive; d) alterazione e/o manomissione delle apparecchiature di misura; e) ripetuto ritardo nel pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di mora).
- 17. Impossibilità sopravvenuta**
- 17.1. Qualora, successivamente al perfezionamento del Contratto, intervengano provvedimenti di pubbliche Autorità o altre circostanze non imputabili al Fornitore che rendano impossibile, in tutto o in parte, l'adempimento degli obblighi posti a suo carico, il Fornitore ne darà tempestiva comunicazione al Cliente a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.
- 17.2. In caso di impossibilità sopravvenuta definitiva le parti avvieranno immediatamente la rinegoziazione del Contratto, ferma restando la possibilità per le Parti di recedere dal Contratto qualora non fosse in grado di soddisfare le richieste del Cliente, con esclusione di reciproche pretese.

## **18. Cause di forza maggiore. Responsabilità della Fornitore per interruzioni. Responsabilità e manleva del Cliente**

- 18.1. La fornitura può essere interrotta temporaneamente in tutto o in parte per cause di oggettivo pericolo, per ragioni di servizio, quali manutenzione, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti, riparazione dei guasti, o per motivi di sicurezza anche connessi all'espletamento di altri servizi di pubblica utilità.
- 18.2. Tali interruzioni nonché le interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, oppure a cause di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o di risarcimento del danno né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 18.3. Inoltre il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare la Fornitore per ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso nell'ambito dell'espletamento dei servizi di cui al Contratto e che dipendano da fatti o comportamenti del Cliente.

## **19. Comunicazione di variazioni e dichiarazioni**

- 19.1. Le comunicazioni dirette al Cliente saranno effettuate dal Fornitore mediante lettera semplice all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente (coincidente o meno con l'indirizzo dove avviene la fornitura) oppure, se indicato dal Cliente l'indirizzo in sede di proposta di fornitura, a mezzo mail/PEC e, se con carattere di generalità, mediante avvisi diffusi attraverso quotidiani o emittenti radiotelevisive locali o inseriti nei documenti di fatturazione.
- 19.2. Il Cliente ha l'obbligo di comunicare tempestivamente le variazioni di residenza o di occupazione dell'immobile somministrato oltre che le modifiche d'uso delle forniture.
- 19.3. Il Cliente che non è proprietario dell'immobile al quale è destinata la fornitura con la sottoscrizione delle CGF dà atto, sotto la propria responsabilità, che il proprietario ha fornito il proprio assenso all'attivazione della fornitura e che l'occupazione dell'immobile è fondata su un titolo legittimo.
- 19.4. Tutte le comunicazioni del Cliente dovranno essere inviate per iscritto a mezzo raccomandata al seguente indirizzo: Uni.Co.G.E. Srl – Piazza Costituzione 4, 37047 San Bonifacio (VR).

## **20. Variazione unilaterale delle clausole contrattuali. Integrazioni e modifiche del contratto**

- 20.1. Nel caso di contratti sul mercato libero, il Fornitore si riserva il diritto di variare unilateralmente le clausole contrattuali per giustificato motivo, dandone comunicazione in forma scritta a ciascuno dei clienti interessati con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio della stessa da parte del Fornitore.
- 20.2. La comunicazione di variazione verrà inviata in un documento distinto dalla bolletta ed in ogni caso disgiuntamente a quest'ultima. Ai fini del presente articolo si intendono per "giustificato motivo", ad esempio il mutamento del contesto legislativo e regolamentare di riferimento. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere senza oneri dal contratto con le tempistiche e le modalità previste dalla normativa vigente.
- 20.3. La comunicazione dovrà contenere, tra l'altro, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni: a) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; b) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; c) la decorrenza della variazione proposta; d) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.
- 20.4. Il Contratto riceverà, qualora suscettibili d'inserimento automatico, le disposizioni imposte da leggi o provvedimenti di Pubbliche Autorità o altri soggetti competenti che comportino modifiche o integrazioni alle clausole del Contratto o ai corrispettivi e/o oneri allo stesso applicabili, anche relativi a servizi e prestazioni diverse da quelle previste in Contratto.
- 20.5. Qualora il contratto preveda, nell'arco di 12 mesi, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, il venditore è tenuto a darne comunicazione in forma scritta a ciascuno dei clienti finali interessati in modo che tale comunicazione pervenga ai medesimi clienti con un preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto al termine dei suddetti 12 mesi. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del venditore.

## **21. Livelli di qualità, reclami, risoluzione extragiudiziale delle controversie**

- 21.1. In ogni caso e in ogni momento, il Cliente può inviare un reclamo scritto o una richiesta di informazioni scritta. Al momento della presentazione del reclamo, che può essere formalizzato con l'eventuale assistenza del personale dell'Ufficio Relazioni Clienti, il Cliente dovrà fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, ai sensi del TIQV.
- 21.2. Il reclamo può essere presentato anche telefonicamente al numero verde attivato dalla Fornitore oppure presso gli uffici commerciali della stessa. Il Fornitore riferirà al Cliente con la massima celerità, e comunque entro i termini prescritti dall'ARERA. La risposta al reclamo sarà comunque motivata e, in caso di accoglimento, indicherà le modalità procedurali per soddisfare le esigenze del Cliente.
- 21.3. Eventuali reclami potranno essere effettuati utilizzando il modulo allegato al contratto che è anche disponibile presso tutti gli uffici e sul sito. Le modalità di compilazione ed invio del reclamo sono indicate sul modulo stesso.

- 21.4. Il Cliente ha la facoltà di inviare reclamo anche utilizzando ogni altro mezzo utile alla comunicazione che consenta di accertare la data del ricevimento. In tal caso, al fine di consentire l'identificazione del Cliente che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta, la comunicazione deve contenere almeno i seguenti dati: a) Nome e Cognome; b) Indirizzo di fornitura; c) Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) Servizio cui si riferisce il reclamo scritto (GAS, EE o entrambi) e) codice alfanumerico identificativo del PDR/POD, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; f) breve descrizione dei fatti contestati.
- 21.5. Il Fornitore si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nel TIQV e la relativa corresponsione degli indennizzi così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale.
- 21.6. Il Cliente a seguito di mancata risposta del Fornitore ad un reclamo scritto entro il termine stabilito dal TIQV o in caso di risposta non soddisfacente ha la possibilità di attivare, ai sensi del TICO, il Servizio Conciliazione dell'ARERA per tentare di risolvere con procedura online, completamente gratuita, eventuali controversie, senza ricorrere a vie giudiziarie. Il Servizio è rivolto:
- nel settore GAS, ai clienti domestici e non domestici connessi in bassa pressione (BP);
  - nel settore EE, ai clienti domestici e ai clienti non domestici connessi in bassa e media tensione (BT/MT).
- 21.7. L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dai siti [www.arera.it](http://www.arera.it) o [www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it).
- 21.8. L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. Per maggiori informazioni è possibile utilizzare l'indirizzo mail [serviziocconciliazione@acquirenteunico.it](mailto:serviziocconciliazione@acquirenteunico.it) o contattare anche lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero 800.166.654.
- 21.9. Le informazioni su come attivare la procedura di conciliazione sono disponibili anche sul sito [www.unicoge.it](http://www.unicoge.it) o al numero verde commerciale **800 66 33 85**. Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori è possibile consultare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

## **22. Indennizzi automatici**

- 22.1. Fatti salvi gli altri casi previsti dal presente contratto e dalla normativa vigente, in conformità a quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale, il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico, pari a 30 (trenta) euro, nel caso di mancato rispetto delle modalità e tempistiche di comunicazione delle eventuali variazioni contrattuali unilaterali.
- 22.2. Il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei termini di emissione della fattura di periodo. Il valore dell'indennizzo è pari a:
- 6 (sei) euro nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto, maggiorato di 2 (due) euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 (venti) euro per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari;
  - 40 (quaranta) euro per ritardi compresi tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari;
  - 60 (sessanta) euro per ritardi superiori a 90 giorni solari.
- 22.3. L'indennizzo sarà corrisposto nella prima fattura utile.
- 22.4. Il Fornitore corrisponderà al cliente un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale a seguito di cessazione della fornitura oltre i termini previsti. Il valore dell'indennizzo è pari a 4 (quattro) euro:
- nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto;
  - maggiorato di 2 (due) euro ogni 10 (dieci) giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 (ventidue) euro per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.
- 22.5. L'indennizzo sarà corrisposto nella fattura di chiusura. L'indennizzo sarà corrisposto anche per ritardo nell'emissione della fattura di chiusura basata su consumi stimati, nel caso di indisponibilità dei dati di misura.
- 22.6. Il Cliente avrà altresì diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a 35 (trentacinque) euro qualora il Distributore locale metta a disposizione del venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura (escluso cambio fornitore diverso da switching) decorso un tempo superiore a 30 giorni dalla cessazione della fornitura. L'indennizzo sarà trasferito al Cliente in occasione della fattura di chiusura solo a valle del riconoscimento da parte del Distributore locale al Fornitore.
- 22.7. Gli indennizzi automatici saranno riconosciuti secondo le modalità previste dalla normativa in tema di qualità commerciale (TIQV) o secondo le diverse specifiche previste dalla regolazione.

## **23. Cessione del Contratto**

- 23.1. Il Fornitore potrà cedere il Contratto, oppure i crediti nascenti dal Contratto di fornitura, ad altra società di vendita abilitata a concludere contratti per la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale, restando immutate le condizioni applicate al Cliente.

## **24. Assicurazione clienti finali (per la sola fornitura gas)**

- 24.1. Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera 167/2020/R/Gas dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. Per ulteriori informazioni è possibile contattare lo Sportello per il consumatore di energia al

numero verde 800.166.654 o attraverso le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

**25. Bonus sociale**

25.1. Il Bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e sarà riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda. Sarà infatti sufficiente che il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE.

25.2. Il Bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica.  
Per maggiori informazioni visita il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o chiama il numero verde 800.166.654.

**26. Legge applicabile - Foro competente – Domicilio – Registrazione**

26.1. Il presente contratto è disciplinato in ogni suo aspetto dalla legge italiana e dalle eventuali clausole negoziali e norme regolamentari e tecniche approvate dall'ARERA e/o da altra Autorità competente successivamente alla conclusione del contratto.

26.2. In ogni caso di controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità od efficacia del Contratto, foro competente in via esclusiva è quello di

residenza/domicilio del Cliente nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo; in tutti gli altri casi il foro competente in via esclusiva è quello del Tribunale di Verona.

26.3. Il Contratto sarà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso, a norma della vigente legge sull'imposta di registro, con spese a carico del richiedente.

**27. Disposizioni finali**

27.1. Per quanto non contemplato dalle presenti condizioni generali, valgono le disposizioni di legge e gli usi vigenti.

27.2. Il Cliente riceve in allegato i seguenti documenti:

- Informativa Privacy;
- Scheda di confrontabilità (per clienti domestici serviti sul Mercato libero);
- Scheda Sintetica
- Modulo ripensamento;
- Modulo reclami;
- Modulo reclami per fatturazione di importi anomali;
- Livelli di qualità commerciale.
- Proposta di fornitura;
- Condizioni Economiche.

## ALLEGATO PRIVACY

### Informativa sul trattamento dei dati personali

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 del 27 aprile 2016

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento, Le forniamo le seguenti informazioni sul trattamento dei Suoi dati personali, effettuato in relazione all'instaurazione e gestione del rapporto contrattuale con Lei in corso.

#### 1) IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento è **UNI.CO.G.E. S.r.l.**, con sede in San Bonifacio, Partita Iva 03237330232 ed Iscrizione Registro Imprese di VERONA, telefono **800 66 33 85** e-mail [unicoge@legalmail.it](mailto:unicoge@legalmail.it)

#### 2) RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Responsabile della protezione dei dati designato da **UNI.CO.G.E. S.r.l.** è contattabile al seguente indirizzo: San Bonifacio (VR) cap. 37047 Via Crosaron,18

#### 3) FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I dati personali forniti dal Cliente (es. anagrafici, bancari, di contatto, ed in generale connessi all'esecuzione e gestione del rapporto contrattuale) verranno trattati nel pieno rispetto del Regolamento UE 679/2016 del 27 aprile 2016 *Regolamento Generale sulla protezione dei dati personali (il "Regolamento")* per le finalità indicate di seguito:

##### a) Finalità legate all'adempimento di obblighi legali e regolamentari

I dati personali del Cliente potranno essere trattati per l'adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria ovvero di disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge, relativi al rapporto che si basa sul contratto concluso.

Il conferimento dei dati personali necessari per tali finalità è **obbligatorio** ed il diniego comporterebbe l'impossibilità per **UNI.CO.G.E. S.r.l.** di adempiere agli obblighi di legge connessi al rapporto contrattuale e quindi di instaurare e/o mantenere il rapporto stesso.

##### b) Finalità strettamente connesse e strumentali all'esecuzione del contratto

I dati personali del Cliente saranno utilizzati per l'esecuzione degli obblighi e per l'esercizio dei diritti derivanti dal contratto di fornitura di **gas naturale e/o energia elettrica** del quale il Cliente è parte e di tutte le attività di gestione ed operative ad esso connesse (ad esempio, stipula del contratto, elaborazione, stampa, imbustamento e spedizione delle fatture, gestione di eventuali richieste di informazioni e reclami, tutela ed eventuale recupero del credito, altri servizi amministrativi, gestionali e organizzativi funzionali all'esecuzione della fornitura) nonché per adempiere, prima della conclusione del contratto stesso, a specifiche richieste dell'interessato.

Il conferimento dei dati personali necessari per tali finalità **non è obbligatorio** ma l'eventuale rifiuto di fornirli comporta l'impossibilità da parte di **UNI.CO.G.E. S.r.l.** di dare esecuzione alla richiesta di somministrazione nonché alla conseguente esecuzione dei servizi ed operazioni sottese al contratto.

##### c) Ulteriori finalità: promozionali, commerciali e di marketing

previo consenso del Cliente, i dati personali forniti potranno essere utilizzati per svolgere attività di marketing e di invio di materiale pubblicitario e comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi di **UNI.CO.G.E. S.r.l.** connessi alla fornitura di [energia elettrica e gas], sia mediante sistemi automatizzati (es. fax e/o allegato in fattura, sms (Short Message Service), posta elettronica, Mms (Multimedia Messaging Service)) che tradizionali (es. telefono (fisso e/o cellulare), posta cartacea).

Il conferimento dei dati per le predette finalità è **facoltativo**. Il diniego non comporta alcuna conseguenza pregiudizievole ma solamente l'impossibilità **UNI.CO.G.E. S.r.l.** di porre in essere le attività sopra descritte. Lei potrà, in ogni caso, revocare in qualsiasi momento il proprio consenso ed opporsi a tali trattamenti (in particolare Lei ha diritto ad esempio di esprimere la propria volontà di ricevere comunicazioni commerciali e promozionali esclusivamente attraverso modalità tradizionali di contatto), facendone semplice richiesta a **UNI.CO.G.E. S.r.l.** ai recapiti indicati di seguito, senza alcuna formalità.

d) **Ricerche di mercato** previo consenso del Cliente, i dati personali potranno essere utilizzati - direttamente, o tramite società specializzate - per il compimento di ricerche di mercato e rilevazione del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi resi e sull'attività svolta da **UNI.CO.G.E. S.r.l.** mediante interviste personali o telefoniche e/o questionari.

Il conferimento dei dati per le predette finalità è **facoltativo**. Il diniego non comporta alcuna conseguenza pregiudizievole ma solamente l'impossibilità per **UNI.CO.G.E. S.r.l.** di porre in essere le attività sopra descritte.

La base giuridica del trattamento dei Suoi dati sarà:

(a) l'esecuzione del rapporto contrattuale con Lei instaurato e l'adempimento di relativi obblighi di legge per le finalità sub a) e b) ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. b) e c) del Regolamento, ed

(b) il Suo eventuale consenso per le finalità sub c), d), e) ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. a) del Regolamento. **Qualora non intenda fornire il Suo consenso potrà ugualmente usufruire dei servizi di cui al contratto in essere. Il Suo consenso è liberamente revocabile** in qualsiasi momento senza pregiudizio della liceità del trattamento precedente alla revoca, anche semplicemente inviando una e-mail a [unicoge@legalmail.it](mailto:unicoge@legalmail.it)

#### 4) MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI

Il trattamento avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alla finalità di cui al precedente punto 3, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

I dati saranno trattati dalle persone autorizzate al trattamento di **UNI.CO.G.E. S.r.l.** che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative. Si precisa che le attività di trattamento non avverranno mediante processi decisionali esclusivamente automatizzati.

#### 5) DESTINATARI DEI DATI

I dati personali potranno essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui al precedente Paragrafo 3) "Finalità del trattamento" e nel rispetto della normativa vigente in materia, alle seguenti categorie di soggetti:

- a) **UNI.CO.G.E. S.r.l.** che agisce in qualità di responsabile del trattamento per finalità amministrativo contabili (i.e. finalità connesse allo svolgimento di attività di natura organizzativa interna, amministrativa, finanziaria e contabile);
- b) soggetti a cui tale comunicazione deve essere effettuata al fine di adempiere o per esigere l'adempimento di specifici obblighi previsti da leggi, da regolamenti e/o dalla normativa comunitaria (es. enti pubblici);
- c) persone fisiche e/o giuridiche esterne che forniscono servizi strumentali alle attività di settore, società che svolgono attività funzionali a tali servizi (es. consulenti legali marketing e di assistenza nella vendita, società per la gestione di indagini sul grado di soddisfazione della clientela e ricerche di mercato, società di recupero del credito, di amministrazione e consulenza contrattuale, società terze di fornitura e assistenza informatica) autorizzate al trattamento ed impegnate nel corretto e regolare perseguimento delle finalità descritte. Tali soggetti opereranno in qualità di responsabili. In ogni caso il trattamento da parte di soggetti terzi dovrà avvenire secondo correttezza e nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti;
- d) soggetti terzi, partner commerciali della Società **UNI.CO.G.E. S.r.l.** i quali agiranno in qualità di autonomi titolari.

Inoltre, possono venire a conoscenza dei dati personali, in qualità di persone autorizzate, relativamente ai dati e le informazioni necessari allo svolgimento delle mansioni assegnate e nei limiti strettamente pertinenti agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui al precedente "Finalità del trattamento", le persone fisiche appartenenti alle seguenti categorie: dipendenti e lavoratori della Società **UNI.CO.G.E. S.r.l.**, consulenti e/o dipendenti di società esterne titolari autonomi o nominate responsabili.

I dati raccolti non saranno oggetto di divulgazione e di diffusione.

L'elenco aggiornato dei Responsabili esterni del trattamento nominati da **UNI.CO.G.E. S.r.l.**, può essere consultato presso **UNI.CO.G.E. S.r.l.** e sul sito [www.unicoge.it](http://www.unicoge.it) o possono essere richiesti mediante comunicazione da inviare ai recapiti di seguito indicati.

Mail: [unicoge@legalmail.it](mailto:unicoge@legalmail.it)

Uffici : via Crosaron,18 (Soave Center) – 37047 San Bonifacio (VR)

#### 6) SICUREZZA E DURATA DEL TRATTAMENTO

I dati saranno sempre trattati nel rispetto della normativa vigente e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza ed al fine di ridurre al minimo i rischi di distruzione e/o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità di raccolta.

I dati saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

In particolare, per le finalità sub Paragrafo n. 3, lett. a) e b) i Suoi dati saranno trattati per il tempo necessario alla gestione e all'esecuzione del contratto e dei servizi connessi, nonché successivamente in adempimento ai relativi obblighi di legge (es. fiscali e contabili); dopodiché i dati saranno cancellati o resi anonimi. I dati trattati per finalità di marketing saranno conservati per un periodo non superiore a quarantotto (48) mesi dalla loro registrazione, fatta salva l'eventuale opposizione al suddetto trattamento.

#### 7) DIRITTI DELL'INTERESSATO

Mediante comunicazione da inviarsi all'e-mail [unicoge@legalmail.it](mailto:unicoge@legalmail.it), Lei potrà in ogni momento esercitare, i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento, tra cui:

- *ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano;*
- *ottenere l'accesso ai Suoi dati personali ed alle informazioni indicate all'art. 15 del Regolamento;*
- *ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che La riguardano senza ingiustificato ritardo o l'integrazione dei dati personali incompleti;*
- *ottenere la cancellazione dei dati personali che La riguardano senza ingiustificato ritardo;*
- *ottenere la limitazione del trattamento dei dati personali che La riguardano;*
- *essere informato delle eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate in relazione ai dati personali che La riguardano;*
- *ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che La riguardano;*
- *opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che La riguardano.*

Resta in particolare fermo il Suo diritto di revocare in qualsiasi momento i consensi al trattamento eventualmente forniti e di opporsi al trattamento dei Suoi dati effettuato, in particolare per finalità di marketing.

Qualora ritenga che il trattamento che la riguarda violi le disposizioni di cui al Regolamento, può sempre proporre reclamo all'autorità Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), oppure all'autorità Garante del Paese in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione.

|                                  |                                                                                                                                |                                 |                      |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|
| Data:                            | <input type="text"/>                                                                                                           |                                 |                      |
| Servizio *:                      | <input type="checkbox"/> GAS <input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA (EE) <input type="checkbox"/> GAS ED ENERGIA ELETTRICA |                                 |                      |
| Codice Utenza GAS <sup>1</sup> : | <input type="text"/>                                                                                                           | Codice Utenza EE <sup>1</sup> : | <input type="text"/> |
| Codice PDR (GAS) <sup>1</sup> :  | <input type="text"/>                                                                                                           | Codice POD (EE) <sup>1</sup> :  | <input type="text"/> |

eliminare commenti

<sup>1</sup> Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.

|                               |                      |                      |                         |                      |
|-------------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
| Cognome e Nome / Referente *: | <input type="text"/> |                      |                         |                      |
| Ragione Sociale *:            | <input type="text"/> |                      |                         |                      |
| Indirizzo di fornitura *:     | Comune:              | <input type="text"/> | C.A.P.:                 | <input type="text"/> |
|                               | Via/Piazza:          | <input type="text"/> | Civico:                 | <input type="text"/> |
| Indirizzo postale **:         | Comune:              | <input type="text"/> | C.A.P.:                 | <input type="text"/> |
|                               | Via/Piazza:          | <input type="text"/> | Civico:                 | <input type="text"/> |
|                               | Telefono:            | <input type="text"/> | E-mail/PEC <sup>2</sup> | <input type="text"/> |

\* campo obbligatorio \*\* campo obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura. In alternativa all'indirizzo postale è possibile compilare il campo e-mail; in tal caso la risposta scritta verrà gestita tramite tale canale. In presenza di entrambi (indirizzo postale e mail) verrà data priorità al canale di posta elettronica, come previsto dal TIQV.

<sup>2</sup> Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

|                                   |                                                 |                                                                |                                              |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Motivo del reclamo <sup>4</sup> : | <input type="checkbox"/> contratti              | <input type="checkbox"/> fatturazione                          | <input type="checkbox"/> bonus sociale       |
|                                   | <input type="checkbox"/> morosità e sospensione | <input type="checkbox"/> misura                                | <input type="checkbox"/> qualità commerciale |
|                                   | <input type="checkbox"/> mercato                | <input type="checkbox"/> connessioni, lavori e qualità tecnica | <input type="checkbox"/> altro               |

<sup>4</sup> Campo da compilare secondo le istruzioni indicate nella tabella sul retro del presente modulo

## DESCRIZIONE RECLAMO:

|                      |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Regolamento UE 679/2016, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo.

|        |                      |
|--------|----------------------|
| Firma: | <input type="text"/> |
|--------|----------------------|

### MODALITA' DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato ad Uni.Co.G.E. S.r.l. con le seguenti modalità:

- per posta, al seguente indirizzo:  
Uni.Co.G.E. S.r.l. – Piazza Costituzione, 4 – 37047 San Bonifacio (VR);
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: ✉ [info@unicoge.it](mailto:info@unicoge.it);
- per fax, al seguente numero: 045 6104924;
- tramite gli sportelli UNICOGE dislocati sul territorio.

**Tabella – classificazione di primo livello dei reclami e delle richieste di informazione**

(Tabella 5, Del. 413/2016/R/com, Allegato A - TIQV)

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

|                                  |                                                                                                                                |                                 |  |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--|
| Data:                            |                                                                                                                                |                                 |  |
| Servizio *:                      | <input type="checkbox"/> GAS <input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA (EE) <input type="checkbox"/> GAS ED ENERGIA ELETTRICA |                                 |  |
| Codice Utenza GAS <sup>1</sup> : |                                                                                                                                | Codice Utenza EE <sup>1</sup> : |  |
| Codice PDR (GAS) <sup>1</sup> :  |                                                                                                                                | Codice POD (EE) <sup>1</sup> :  |  |

<sup>1</sup> Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.

|                               |  |  |  |
|-------------------------------|--|--|--|
| Cognome e Nome / Referente *: |  |  |  |
| Ragione Sociale *:            |  |  |  |

|                           |             |                           |         |  |
|---------------------------|-------------|---------------------------|---------|--|
| Indirizzo di fornitura *: | Comune:     |                           | C.A.P.: |  |
|                           | Via/Piazza: |                           | Civico: |  |
| Indirizzo postale **:     | Comune:     |                           | C.A.P.: |  |
|                           | Via/Piazza: |                           | Civico: |  |
| Telefono:                 |             | E-mail/PEC <sup>2</sup> : |         |  |

\* campo obbligatorio \*\* campo obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura. . In alternativa all'indirizzo postale è possibile compilare il campo e-mail; in tal caso la risposta scritta verrà gestita tramite tale canale. In presenza di entrambi (indirizzo postale e mail) verrà data priorità al canale di posta elettronica, come previsto dal TIQV.

<sup>2</sup> Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

|                                   |  |                  |  |
|-----------------------------------|--|------------------|--|
| Motivo del reclamo <sup>4</sup> : |  |                  |  |
| Autolettura                       |  | Data autolettura |  |

## DESCRIZIONE RECLAMO:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Regolamento UE 679/2016, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo.

|        |  |
|--------|--|
| Firma: |  |
|--------|--|

### MODALITA' DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato ad Uni.Co.G.E. S.r.l. con le seguenti modalità:

- per posta, al seguente indirizzo:  
Uni.Co.G.E. S.r.l. – Piazza Costituzione, 4 – 37047 San Bonifacio (VR);
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: ✉ [info@unicoge.it](mailto:info@unicoge.it);
- per fax, al seguente numero: 045 6104924;
- tramite gli sportelli UNICOGE dislocati sul territorio.

## MODULO ESERCIZIO RIPENSAMENTO

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

Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato ad Uni.Co.G.E. S.r.l. con le seguenti modalità:

- per posta, al seguente indirizzo: Uni.Co.G.E. S.r.l. – Piazza Costituzione, 4 – 37047 San Bonifacio (VR);
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: [info@unicoge.it](mailto:info@unicoge.it);
- per fax, al seguente numero: 045 6104924;
- tramite gli sportelli UNICOGE dislocati sul territorio.

|                                                                                                                                             |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Il sottoscritto (dati cliente)</b>                                                                                                       |                           |
| Nome                                                                                                                                        | Cognome                   |
| Data di nascita                                                                                                                             | Luogo di nascita          |
| Codice fiscale                                                                                                                              | Telefono                  |
| <b><u>con la presente esercita il proprio diritto di ripensamento con riferimento al presente contratto di fornitura:</u></b>               |                           |
| Codice contratto                                                                                                                            | Sottoscritto in data      |
| per la fornitura di <input type="checkbox"/> energia elettrica <input type="checkbox"/> gas naturale <input type="checkbox"/> energia e gas |                           |
| nel Comune di                                                                                                                               | Via/piazza                |
| n. civico                                                                                                                                   | CAP                       |
| n. POD (EE) <sup>1</sup>                                                                                                                    | n. PDR (GAS) <sup>2</sup> |

Luogo e data, \_\_\_\_\_ li \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma del Cliente \_\_\_\_\_

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

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

## Comunicazione alla clientela

### Livelli di qualità commerciale del servizio vendita energia elettrica e gas naturale

Ai sensi dell'art. 37.1, allegato A della delibera n.413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), che stabilisce i livelli minimi di servizio (standard di qualità) che le aziende di vendita di energia elettrica e gas naturale devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa e media tensione (EE) e in bassa pressione (GAS), di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'ARERA e il grado di rispetto di tali standard da parte di **Uni.Co.G.E.** nell'anno 2022.

#### ANNO 2022

| Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2022 |                                                               |                                           |               |                                |                                |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Tipologia fornitura                                  | Indicatore                                                    | Tipologia di utenza                       | Casi ricevuti | Risposte entro lo standard [%] | Risposte oltre lo standard [%] |
| GAS NATURALE                                         | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | BP domestico (tutela)                     | 1             | 100%                           | 0%                             |
|                                                      |                                                               | BP domestico (libero)                     | 2             | 100%                           | 0%                             |
|                                                      |                                                               | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP condominio uso domestico (libero)      | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP usi diversi (libero)                   | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
|                                                      | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)         | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP domestico (libero)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP condominio uso domestico (libero)      | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP usi diversi (libero)                   | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
|                                                      | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)     | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP domestico (libero)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP condominio uso domestico (libero)      | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP usi diversi (libero)                   | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |

|                   |                                                               |                           |   |  |  |
|-------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------|---|--|--|
| ENERGIA ELETTRICA | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | BT domestici (libero)     | 0 |  |  |
|                   |                                                               | BT domestici (tutela)     | 0 |  |  |
|                   |                                                               | BT non domestici (libero) | 0 |  |  |
|                   |                                                               | BT non domestici (tutela) | 0 |  |  |
|                   |                                                               | MT (libero)               | 0 |  |  |
|                   |                                                               | Multisito elettricità     | 0 |  |  |
|                   | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)         | BT domestici (libero)     | 0 |  |  |
|                   |                                                               | BT domestici (tutela)     | 0 |  |  |
|                   |                                                               | BT non domestici (libero) | 0 |  |  |
|                   |                                                               | BT non domestici (tutela) | 0 |  |  |
|                   |                                                               | MT (libero)               | 0 |  |  |
|                   |                                                               | Multisito elettricità     | 0 |  |  |
|                   | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)     | BT domestici (libero)     | 0 |  |  |
|                   |                                                               | BT domestici (tutela)     | 0 |  |  |
|                   |                                                               | BT non domestici (libero) | 0 |  |  |
|                   |                                                               | BT non domestici (tutela) | 0 |  |  |
|                   |                                                               | MT (libero)               | 0 |  |  |
|                   |                                                               | Multisito elettricità     | 0 |  |  |
| DUAL FUEL         | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | Dual fuel                 | 0 |  |  |
|                   | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)         | Dual fuel                 | 0 |  |  |
|                   | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)     | Dual fuel                 | 0 |  |  |

| Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2022 |                                                                                                     |                                           |               |                                |                                |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Tipologia fornitura                                 | Indicatore                                                                                          | Tipologia di utenza                       | Casi ricevuti | Risposte entro lo standard [%] | Risposte oltre lo standard [%] |
| GAS NATURALE                                        | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | BP domestico (tutela)                     | 3             | 100%                           | 0%                             |
|                                                     |                                                                                                     | BP domestico (libero)                     | 9             | 100%                           | 0%                             |
|                                                     |                                                                                                     | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|                                                     |                                                                                                     | BP condominio uso domestico (libero)      | 0             |                                |                                |
|                                                     |                                                                                                     | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|                                                     |                                                                                                     | BP usi diversi (libero)                   | 2             | 100%                           | 0%                             |
|                                                     |                                                                                                     | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |

|                      |                                                                                                     |                           |   |      |    |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---|------|----|
| ENERGIA<br>ELETTRICA | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | BT domestici (libero)     | 2 | 100% | 0% |
|                      |                                                                                                     | BT domestici (tutela)     | 0 |      |    |
|                      |                                                                                                     | BT non domestici (libero) | 1 | 100% | 0% |
|                      |                                                                                                     | BT non domestici (tutela) | 0 |      |    |
|                      |                                                                                                     | MT (libero)               | 0 |      |    |
|                      |                                                                                                     | Multisito elettricità     | 0 |      |    |
| DUAL FUEL            | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | Dual fuel                 | 0 |      |    |

#### **ANNO 2022 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE**

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro 30 giorni solari: 95%

#### **ANNO 2022 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE**

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 30 giorni solari

Tempo massimo di rettifica fatturazione: 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità comporta un indennizzo in favore del Cliente:

- oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio: € 25,00
- oltre un tempo doppio rispetto allo standard specifico, ma entro un tempo triplo: € 50,00
- oltre un tempo triplo rispetto allo standard specifico: € 75,00