

## PLACET EE Altri Usi – Condizioni generali di fornitura

### Sommario

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

### Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento

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

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

**Bolletta 2.0:** è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato;

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

**Cliente o Cliente finale:** è la persona fisica o giuridica – diversa dalle amministrazioni pubbliche – interamente connessa in bassa tensione che acquista energia elettrica per usi diversi dal proprio consumo domestico;

**Clients non disalimentabili:** sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti di energia elettrica che svolgono funzioni di pubblica utilità;

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

**Codice in materia di protezione dei dati personali:** è il d.lgs. 196/03, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;

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

**Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs.79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

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

- a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
- b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale;
- c) nota informativa per il Cliente finale;
- d) modulistica recante le condizioni economiche;
- e) informazioni sul mix energetico;
- f) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
- g) modulo per la presentazione dei reclami;
- h) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
- i) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.

**Fattura:** è il documento denominato *bolletta sintetica*, oggetto della disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; **Fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente finale;

**Fattura di periodo:** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;

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

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

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

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

**Offerte PLACET:** sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore dell'energia elettrica e al settore del gas naturale e a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 27 luglio 2017 555/2017/R/COM e s.m.i.;

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

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

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

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

**Servizio di maggior tutela:** è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 2, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n.188 del 14 agosto 2007, riservato ai clienti finali domestici e ai clienti finali non domestici interamente connessi in bassa tensione aventi meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro;

**Servizio di salvaguardia:** è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art.1, comma 4, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n.188 del 14 agosto 2007, riservato a tutti i clienti finali che non hanno diritto al servizio di maggior tutela;

**Servizi di ultima istanza:** sono il Servizio di maggior tutela ovvero il Servizio di salvaguardia;

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

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

**Supporto durevole:** è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;

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

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

**TIC:** è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione 2016-2019;

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

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

**TIMOE:** è il Testo integrato morosità elettrica;

**TIQE:** è il Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023;

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

**TIV:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali;

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

## **Articolo 2. Oggetto**

- 2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.
- 2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.
- 2.3 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di salvaguardia che in precedenza serviva il Cliente.
- 2.4 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 6.
- 2.5 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.
- 2.6 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

## **Articolo 3. Conclusione del Contratto**

- 3.1 Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.
- 3.2 Qualora il Contratto sia concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, immediatamente dopo la conclusione del contratto, il Fornitore invia al Cliente finale una lettera di conferma o in alternativa - nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore - effettua una chiamata di conferma.
- 3.3 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.
- 3.4 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da e) a h) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla *home page*, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.
- 3.5 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.
- 3.6 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

## **Articolo 4. Procura a recedere**

- 4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Uni.Co.G.E. S.r.l. perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.
- 4.2 Il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SIl nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

## **Articolo 5. Revoca della richiesta di switching**

- 5.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di *switching* in base alle seguenti informazioni:
  - a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;

- b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
  - c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizi di ultima istanza;
  - d) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
  - e) le date delle eventuali richieste di *switching*, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
  - f) la data di attivazione del servizio di salvaguardia.
- 5.2 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 60 giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.
- 5.3 Superato il termine di cui al comma 5.2, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
- 5.4 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:
- a) ritirare la richiesta di *switching* per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
  - b) confermare la richiesta di *switching*, rivalendosi sul Cliente finale.

#### **Articolo 6. Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna**

- 6.1 Ai fini dell'Articolo 2 il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.
- Per la conclusione dei suddetti contratti, il Fornitore si serve di uno o più soggetti terzi. Nei casi di inadempimento del Fornitore verso uno o più di tali soggetti, il Contratto continuerà ad essere eseguito fino alla data di risoluzione del contratto di trasporto o dispacciamento e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non trovi un altro Fornitore, nell'ambito dei Servizi di ultima istanza.
- 6.2 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.
- 6.3 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

#### **Articolo 7. Attivazione della fornitura**

- 7.1 L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nella Nota informativa.
- 7.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.
- 7.3 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

#### **Articolo 8. Condizioni Economiche**

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

### Articolo 9. Durata del contratto, rinnovo e recesso

- 9.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 9.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.
- 9.3 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 9.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, - considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta, è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.
- 9.4 La comunicazione di cui al precedente comma 9.3 non sarà trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.
- 9.5 Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 9.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.
- 9.6 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 9.3 e 9.4 e qualora il prezzo di cui al comma 9.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.
- 9.7 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 9.8 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.
- 9.9 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.
- 10.1 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità invio raccomandata a Uni.Co.G.E. S.r.l., Piazza Costituzione n. 4, 37047 San Bonifacio (VR) o PEC (unicoge@legalmail.it).
- 9.10 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

### Articolo 10. Fatturazione

#### *Disposizioni generali*

- 10.1 La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 10.13.
- 10.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.
- 10.3 Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la fattura redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le seguenti modalità: via mail all'indirizzo info@unicoge.it o tramite raccomandata a Uni.Co.G.E. S.r.l., Piazza Costituzione n. 4, 37047 San Bonifacio (VR).



- 10.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet [www.unicoge.it](http://www.unicoge.it) la “Guida alla lettura delle voci di spesa” per l’Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la “Guida alla lettura delle voci di spesa” via mail all’indirizzo [info@unicoge.it](mailto:info@unicoge.it) o tramite raccomandata a Uni.Co.G.E. S.r.l., Piazza Costituzione n. 4, 37047 San Bonifacio (VR).
- 10.5 La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico su richiesta tramite 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), salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.
- 10.6 Al cliente che non richiede la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.
- 10.7 Il livello dello sconto di cui al comma 10.6 è pari a -6,60 euro/Punto di fornitura/anno.
- 10.8 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 10.6 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.
- 10.9 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 20 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.
- Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 100 euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all’interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.
- 10.10 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 giorni dalla data di emissione della fattura.
- 10.11 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell’articolo 2.3 in relazione a fatture emesse e non pagate all’esercente il Servizio di salvaguardia, oggetto di cessione del credito maturato da quest’ultimo al Fornitore entrante.
- 10.12 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti: addebito automatico (SEPA) su conto corrente bancario o postale, bollettino postale, bonifico bancario. Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.
- 10.13 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:
- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
  - le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;
  - i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo il criteri: 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 sarà: 40% in F1; 30% in F2 e 30% in F3.
- 10.14 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all’interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l’altra.

*Fatturazione di periodo*

- 10.15 La fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

Tipologia Di Clienti	Frequenza Emissione Fatture
Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile superiore a 16,5 kW	Mensile
Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile inferiore a 16,5 kW	Bimestrale

- 10.16 La fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:
- 6 euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
  - l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:

- 40 euro se l'emissione della fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
  - 60 euro se l'emissione della fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- 10.17 In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

#### *Fatturazione di chiusura*

- 10.18 La fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.
- 10.19 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 10.18, il Fornitore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:
- 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.18;
  - l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.18.
- 10.20 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da *switching*, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

### Articolo 11. Rateizzazione

- 11.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:
- per i Clienti trattati monorari, qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto ii. sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio;
  - per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
  - per tutti i Clienti, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 10;
  - per tutti i Clienti, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere;
- 11.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.
- 11.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- nei casi di cui ai punti i., e ii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);



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

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

#### **Articolo 12. Garanzie a carico del cliente finale**

12.1 Il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

12.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV) e riportato nella seguente tabella:

Clienti non domestici		
Ammontare deposito (€)	con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW	Clienti non domestici con potenza disponibile pari o superiore a 16,5 kW
	15,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata	stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione

12.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 12.2 è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
- b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 12.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

12.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 12.2 richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

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

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

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

#### **Articolo 13. Interessi di mora**

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

- 13.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.
- 13.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

#### **Articolo 14. Inadempimento del Cliente**

- 14.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 13 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 10.11, trascorsi 20 giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).
- 14.2 Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.
- 14.3 Il termine di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore di cui al punto 14.2.
- 14.4 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore diverso da quello di cui al punto 14.2.
- 14.5 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 14.6 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.
- 14.7 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.
- 14.8 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 23 relativo alle comunicazioni.
- 14.9 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.
- 14.10 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.
- 14.11 Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza.
- 14.12 In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza attivati dal SII.
- 14.13 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui, sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
  - b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata effettuata una riduzione di potenza o sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:

- i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
  - ii. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.
- 14.14 Nei casi di cui al comma 14.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 14.15 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo – identificato in fattura come Corrispettivo C<sup>MOR</sup> – nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

#### ***Articolo 15. Prestazioni di competenza del Distributore***

- 15.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE, comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.
- 15.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.
- 15.3 Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

#### ***Articolo 16. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche***

- 16.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica.
- 16.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.
- 16.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

#### ***Articolo 17. Forza maggiore***

- 17.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.
- 17.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.
- 17.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

#### ***Articolo 18. Responsabilità***

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

- 18.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 18.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.
- 18.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

#### **Articolo 19. Clausola risolutiva espressa**

---

- 19.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:
- Nel caso in cui a seguito di sospensione/chiusura della fornitura per morosità, il Cliente non provveda al pagamento dell'insoluto;
  - Nell'ipotesi di violazione di anche una sola delle obbligazioni previste a carico del Cliente nelle Condizioni generali di fornitura ed in caso di mendaci dichiarazioni del Cliente o in condizioni di sicuezza mancanti;
  - Mancata presentazione/esibizione della documentazione richiesta dal Fornitore;
  - Insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;
  - Alterazione e/o manomissione delle apparecchiature di misura;
  - Ripetuto ritardo del pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di mora);

#### **Articolo 20. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni**

---

- 20.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.
- 20.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.unicoge.it](http://www.unicoge.it).
- 20.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).
- 20.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

#### **Articolo 21. Integrazione del contratto**

---

- 21.1 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.
- 21.2 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

#### **Articolo 22. Cessione del contratto**

---

- 22.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di energia elettrica ad esclusione dell'esercente la maggior tutela. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..

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

#### ***Articolo 23. Comunicazioni***

---

- 10.21 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate: via mail all'indirizzo [info@unicoge.it](mailto:info@unicoge.it) o tramite raccomandata a Uni.Co.G.E. S.r.l., Piazza Costituzione n. 4, 37047 San Bonifacio (VR).
- 23.1 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.
- 23.2 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

#### ***Articolo 24. Legge applicabile e foro competente***

---

- 24.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, è competente in via esclusiva il Foro di Verona.

#### ***Articolo 25. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie***

---

- 25.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>)
- 25.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

#### ***Articolo 26. Dati personali***

---

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

## 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:

Servizio \*:  GAS  ENERGIA ELETTRICA (EE)  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>:

<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:


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.

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

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

<p><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></p>
<p><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></p>
<p><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></p>
<p><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></p>
<p><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></p>
<p><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></p>
<p><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></p>
<p><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></p>
<p><b>Altro</b> <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.</i></p>



## 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 2023.

#### ANNO 2023

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2023					
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)	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)	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		

<b>ENERGIA ELETTRICA</b>	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			
<b>DUAL FUEL</b>	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 2023					
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
<b>GAS NATURALE</b>	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BP domestico (tutela)	11	100%	0%
		BP domestico (libero)	30	100%	0%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	1	100%	0%
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	3	100%	0%
		Multisito gas	0		



<b>ENERGIA ELETRICA</b>	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (libero)	6	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	4	100%	0%
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	4	100%	0%
		Multisito elettricità	0		
<b>DUAL FUEL</b>	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	Dual fuel	0		

**ANNO 2023 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE**

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

**ANNO 2023 - 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 alla standard specifico: € 75,00