

# CONTRATTO PER LA SOMMINISTRAZIONE CONTINUA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

## Clienti di energia elettrica in bassa tensione e/o di gas con consumo inferiore a 200.000 smc/anno

### ART. 1 - DEFINIZIONI E OGGETTO DEL CONTRATTO

**1.1** Agli effetti e per l'interpretazione del Contratto si considerano valide, oltre alle definizioni indicate nella normativa di riferimento, le seguenti definizioni: **FORNITORE O ESERCENTE LA VENDITA:** Sinergas S.p.A., con sede legale in Carpi, via Alghisi n.19 e sede operativa in Mirandola via Maestri del Lavoro n.38, società che esercita l'attività di somministrazione di gas naturale in conformità alle condizioni pattuite; **DISTRIBUTORE LOCALE:** per l'energia è l'impresa esercente l'attività di distribuzione, ai sensi dell'art. 9, D.Lgs. n. 79/99, alla cui rete è connesso il/i POD del Cliente; per il gas è la società che gestisce l'impianto di Distribuzione del gas e il servizio di trasporto del gas sulla rete di gasdotti locali dal punto di alimentazione al Punto di Riconsegna del Cliente. **ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente; **DELIBERA:** Delibera emanata dall'ARERA; **CLIENTE O CLIENTE FINALE:** la persona fisica o giuridica che sottoscrive con il Fornitore un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, prodotti e/o servizi accessori oggetto del contratto, di seguito denominato anche singolarmente Parte; ove il Cliente sia un condominio, le obbligazioni derivanti dal contratto vengono assunte in via solidale da tutti i condomini. **CODICE DEL CONSUMO:** è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i., GU n.235 del 8-10-2005 - Suppl. Ordinario n. 162, "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" come successivamente integrato e modificato; **CONTRATTO:** il Contratto di somministrazione di energie elettrica e/o di gas naturale concluso tra il Fornitore ed il Cliente e regolamentato dalla Documentazione Contrattuale; **DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE:** l'insieme delle previsioni normative contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF), nelle Condizioni Particolari con relativa scheda di confrontabilità (ove prevista), nelle informazioni aggiuntive per il cliente (Nota Informativa), nell'informativa sulla Privacy, nella documentazione inerente gli aspetti fiscali (accise, IVA, SDD, ecc), nella dichiarazione dati catastali, nella modulistica accessoria (Modulo di recesso, di reclamo, ecc) e nella Proposta di Contratto che complessivamente disciplinano il Contratto. In caso di discordanza tra le CGF e le Condizioni Particolari, queste ultime prevalgono sulle prime; **PUNTO DI RICONSEGNA o PUNTO DI PRELIEVO (POD per l'energia elettrica - PdR per il gas):** il punto in cui il Fornitore mette a disposizione del Cliente l'energia elettrica (POD) o il gas naturale (PdR), dettagliatamente indicato nella Proposta di Contratto; **PUNTO DI RICONSEGNA (POD) NON DISALIMENTABILE:** è il punto di prelievo di energia elettrica nella titolarità del Cliente finale, individuato ai sensi della regolazione vigente, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura richiesta da parte del Fornitore; **PUNTO DI RICONSEGNA (PdR) NON DISALIMENTABILE:** in base a quanto previsto dall'art. 1.1 del TIMG è considerato non disalimentabile quel punto di riconsegna nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolge una attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole; **PUNTO DI RICONSEGNA (POD) DISALIMENTABILE:** è il punto di prelievo di energia elettrica nella titolarità del cliente finale per il quale, in caso di morosità, può essere richiesta da parte del Fornitore la sospensione della fornitura; **PUNTO DI RICONSEGNA (PdR) DISALIMENTABILE:** è considerato disalimentabile il PdR in tutti gli altri casi; **CLIENTE DEL MERCATO LIBERO:** è il Cliente finale che ha sottoscritto un'offerta di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale nel mercato libero; **CLIENTE IN REGIME DI TUTELA:** per l'energia elettrica è il

Cliente finale di cui all'art. 1 comma 2 del Decreto Legge 18 giugno 2007; per il gas è il Cliente finale che ha sottoscritto un'offerta di fornitura di gas naturale alle condizioni economiche previste dall'ARERA con il TIVG e s.m.i.; hanno diritto al servizio di tutela i Clienti finali con riferimento alle seguenti tipologie di appartenenza:

a) PdR nella titolarità di un Cliente domestico; b) PdR relativo ad un Condominio con uso domestico, con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno; **CLIENTE IN REGIME DI SALVAGUARDIA:** è il Cliente finale elettrico di cui all'art. 1 comma 4 del Decreto Legge 18 giugno 2007; **CLIENTE DOMESTICO:** per l'energia elettrica è il Cliente finale, alimentato in bassa tensione, che utilizza l'energia elettrica per usi domestici, così come definito all'art. 2.2 lettera a del TIT, allegato A alla Delibera 654/2015/R/eel e s.m.i.; per il gas è il Cliente nella titolarità di un Punto di Prelievo per uso domestico, come definito dalla Delibera n. 64/09 e s.m.i.; **CLIENTE NON DOMESTICO:** è il Cliente che utilizza l'energia elettrica e/o il gas per usi diversi; **CODICE DI RETE:** codice contenente regole e modalità per la gestione e il funzionamento della rete; **CONTROPARTE COMMERCIALE:** è, nell'ambito del mercato libero, il soggetto che sottoscrive il contratto per la vendita di energia elettrica e/o gas naturale con il Cliente; **UTENTE DEL TRASPORTO E DEL DISPACCIAMENTO:** è il soggetto che sottoscrive il contratto per il servizio di trasporto con il Distributore Locale e il contratto per il servizio di dispacciamento con Terna per i punti di prelievo di energia elettrica serviti nel mercato libero; **PERIODO DI VALIDITÀ:** periodo di applicabilità delle condizioni economiche; **RECLAMO SCRITTO:** ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Fornitore, anche per via telematica, con cui il Cliente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o una associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale (ad eccezione delle richieste di rettifica di fatturazione), compresa l'ipotesi di contratto o attivazione non richiesti, ai sensi della Delibera 153/2012/R/com e s.m.i.; **RICHIESTA DI RETTIFICA FATTURAZIONE:** ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Fornitore, anche per via telematica, con la quale il Cliente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio di energia elettrica e/o gas; **MOROSITÀ:** è l'inadempimento del pagamento degli importi dovuti dal Cliente Finale al Fornitore in base al relativo Contratto per la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale; **SOSPENSIONE DELLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA PER MOROSITÀ:** è la mancata consegna fisica dell'energia elettrica a uno o più POD a seguito della morosità del Cliente finale titolare del medesimo/i POD; **RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA PER MOROSITÀ:** nei casi in cui l'intervento della sospensione del POD sia stato eseguito con esito positivo, il Fornitore, previa risoluzione del Contratto, potrà richiedere al Distributore Locale competente la rimozione del medesimo POD dal contratto di trasporto e dispacciamento, a seguito della quale il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura; **CHIUSURA DEL PUNTO DI RICONSEGNA PER SOSPENSIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ:** azione finalizzata alla sospensione temporanea della fornitura senza interruzione del servizio di distribuzione, consistente in una delle seguenti operazioni: - chiusura da remoto o in loco dell'elettrovalvola di intercettazione del flusso del gas, in caso di PdR telegestito; - chiusura in loco e sigillatura della



valvola posta a monte del misuratore, in caso di PdR non telegestito; - altra operazione equivalente; **INTERRUZIONE DELL'ALIMENTAZIONE DEL PUNTO DI RICONSEGNA GAS**: operazione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente finale; l'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione determina la cessazione del servizio di distribuzione per il PdR. Per ottenere la riattivazione della fornitura il Cliente dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di fornitura; **RCU**: Registro Centrale Ufficiale, come definito nell'allegato A alla Deliberazione ARG/com 201/2010 e s.m.i. ("Direttive per lo sviluppo del Sistema informativo integrato per la gestione dei rapporti fra i diversi operatori dei mercati liberalizzati"), è il registro contenente l'elenco completo dei punti di prelievo di energia elettrica e di gas naturale e tutti i dati fondamentali alla gestione dei processi nel SII; **RISOLUZIONE CONTRATTUALE O CESSAZIONE AMMINISTRATIVA DEL PUNTO DI RICONSEGNA**: è il processo attraverso il quale è gestita nel SII la risoluzione fisica di un contratto di fornitura, che comporta l'aggiornamento della relazione di sistema nel RCU con riferimento ai dati anagrafici del cliente finale e/o all'Utente della distribuzione associato al punto di riconsegna; **SII**: Sistema Informativo Integrato, istituito con la legge 129/2010 per gestire lo scambio dei dati tra gli operatori; **SERVIZIO DI DEFAULT**: è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il PdR non sia fisicamente disalimentato o trovi un fornitore; **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 esemplificativo, documenti cartacei, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del PC, messaggi di posta elettronica; **SWITCHING**: per l'energia è la variazione dell'utente del trasporto e dispacciamento relativa ad uno o più punti di prelievo associati al Cliente, per il gas naturale è la successione di un Utente della distribuzione ad un altro sullo stesso PdR attivo o l'attribuzione ad un Utente della distribuzione di un PdR nuovo o precedentemente disattivato, ai sensi della Delibera n. 138/04 e s.m.i.; **UTENTE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE**: è il soggetto che sottoscrive il contratto per il servizio di trasporto con il Distributore Locale per i punti di riconsegna serviti; **PRINCIPALI DELIBERE**:

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

**Decreto Legge 18 giugno 2007 n. 73/07**: "Misure urgenti per il rispetto delle disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia" convertito in Legge con la Legge n. 125/07;

**Delibera n. 229/01**: "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.;

**Delibera n. 138/04**: "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.;

**Delibera n. 108/06**: "Modifiche ed integrazioni alle deliberazioni 29 luglio 2004, n. 138/04 e 29 settembre 2004, n. 168/04 e approvazione del codice di rete tipo del servizio di distribuzione gas naturale" e s.m.i.;

**Delibera 302/2016/R/com**: contenente la "Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura." e s.m.i.; **Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura (RQDG)**:

**Delibera 569/2019/R/gas**: Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025(TUDG): approvazione della Parte I "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas naturale per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG)" e s.m.i.; **Tariffe dei Servizi di Distribuzione e Misura (RTDG)**:

**Delibera n. 570/2019/R/gas**: "Approvazione del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di

distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (TUDG): approvazione della Parte II "Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e di misura del gas naturale per il periodo di regolazione 2020-2025 (RTDG)" e s.m.i.;

**Delibera n. 572/2013/R/gas**: "Approvazione delle disposizioni in tema di ricostruzione dei consumi di gas naturale a seguito di accertato malfunzionamento del gruppo di misura" e s.m.i.;

**TIQV (Testo Integrato Qualità di Vendita)**: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale approvato con deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i.;

**Testo Integrato Vendita Gas (TIVG) Delibera ARG/gas 64/09**: "Approvazione del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)" e s.m.i.;

**Testo Integrato Morosità Gas (TIMG) Delibera ARG/gas 99/11**: "Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas (TIMG). Modifiche ed integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica" e s.m.i.;

**TIV (Testo Integrato Vendita)**: è l'Allegato A alla Delibera 301/2012/R/eel "Aggiornamento del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali" e s.m.i.;

**Testo Integrato Settlement (TIS)**: Allegato A alla Delibera ARERA ARG/elt 107/09 "Approvazione del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement) (TIS) comprensivo di modalità per la determinazione delle partite economiche insorgenti dalle rettifiche ai dati di misura (con modifiche alla Delibera n. 111/06)" come successivamente integrato e modificato;

**Testo Integrato Trasmissione e distribuzione (TIT)**: Allegato A alla Deliberazione dell'ARERA n. 654/2015/R/eel "Regolazione tariffaria dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" come successivamente integrato e modificato;

**Testo Integrato Misura (TIME)**: Allegato B alla Deliberazione 654/2015/R/eel "Regolazione tariffaria dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" come successivamente integrato e modificato;

**Testo Integrato Connessione (TIC)**: Allegato C alla Deliberazione dell'ARERA n. 654/2015/R/eel "Regolazione tariffaria dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" come successivamente integrato e modificato;

**Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQE)**: Allegato A alla Delibera dell'ARERA 646/2015/R/eel "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" come successivamente integrato e modificato;

**Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE)**: Allegato A alla delibera 258/2015/R/com "Primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale" come successivamente integrato e modificato;

**Delibera ARG/elt 191/09**: "Disposizioni in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato dell'energia elettrica al dettaglio e istituzione di un sistema indennitario a favore degli esercenti la vendita per morosità ai clienti finali", come successivamente integrata e modificata;

**Delibera ARG/elt 219/2010:** "Disposizioni per il funzionamento del sistema indennitario di cui all'Allegato B della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/99", come successivamente integrata e modificata;

**Delibera 487/2015/R/eeel:** "Riforma del processo di switching nel mercato retail elettrico", come successivamente integrata e modificata;

**Delibera 111/06:** "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;

**153/2012/R/com:** "Adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di energia elettrica e/o di gas naturale" e s.m.i.;

**Delibera 67/2013/R/com:** "Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale in materia di costituzione in mora" e s.m.i.;

**TIF (Testo Integrato di Fatturazione):** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale approvato con deliberazione dell'Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.;

**Legge n. 129 del 13 agosto 2010:** Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, recante misure urgenti in materia di energia. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa in materia di riordino del sistema degli incentivi.

**TICO (Testo Integrato Conciliazione):** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di procedure per la risoluzione delle controversie, approvato con deliberazione dell'Autorità 05 maggio 2016, 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico - Testo Integrato Conciliazione (TICO)" e s.m.i..

**Codice di condotta commerciale:** Allegato A alla Delibera 366/2018/R/com "Armonizzazione e semplificazione delle schede di confrontabilità per i clienti finali domestici del codice di condotta commerciale" e s.m.i..

**1.2** Il Contratto ha per oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale al Punto di Prelievo del Cliente e degli altri servizi accessori da parte del Fornitore in conformità alle condizioni pattuite e alle condizioni tecniche previste dal Distributore Locale conformemente al Codice di Rete. Ove ne ricorrano le condizioni, il Contratto è comunque soggetto alle disposizioni di cui al D.Lgs 206/2005 c.d. "Codice del Consumo", come successivamente integrato e modificato.

**1.3** 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.

## ART. 2 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO - RIPENSAMENTO ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA - VOLTURA

**2.1** Il Cliente può formulare la proposta di contratto sottoscrivendo in originale il modulo cartaceo, ovvero confermando con codice OTP la propria identità nel corso di telefonata registrata, ovvero completando l'inserimento dei dati e inviando richiesta di fornitura dal sito internet del Fornitore.

Il Contratto si conclude per adesione nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione scritta in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su supporto durevole (ad es. mail, fax, pec) da parte del Fornitore entro 45 giorni dalla data di sottoscrizione/invio della Proposta di Contratto. Nel caso in cui nessuna accettazione del Fornitore dovesse intervenire nel termine di giorni 45 dalla sottoscrizione/invio della richiesta,

questa è da intendersi rifiutata.

Ai fini della conclusione del Contratto, il Fornitore non addebita alcun costo per la trasmissione della documentazione; restano a carico del Cliente i costi che lo stesso sostiene per l'invio al Fornitore della documentazione di propria competenza, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi di connessione per la trasmissione telematica, i costi postali per l'invio della documentazione in formato cartaceo o i costi telefonici per l'invio tramite fax, mail o pec.

Il Cliente dovrà in ogni caso rilasciare al Fornitore idonea documentazione in originale o copia autentica ovvero dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile ove insistono le utenze da somministrare.

In qualunque momento successivo all'esecuzione del contratto di fornitura, il Fornitore trasmette al cliente finale, su richiesta, copia integrale del contratto informandolo preventivamente circa le modalità di trasmissione e l'eventuale rimborso dei costi sostenuti per la spedizione posti a suo carico.

**2.2** Qualora il Contratto di fornitura sia stato concluso in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente domestico potrà recedere dal contratto (c.d. diritto di ripensamento), senza alcun onere né motivazione, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione della accettazione del Fornitore mediante l'invio al Fornitore entro il suddetto termine di una comunicazione esplicita a mezzo raccomandata A/R, fax o posta elettronica. Per rispettare il suddetto termine di 14 giorni è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza di tale termine. A tal fine il Cliente Domestico può utilizzare anche il modulo tipo di recesso contenuto nella Documentazione Contrattuale, ovvero effettuare la comunicazione in altra forma purché contenga i dati essenziali previsti dalla normativa di riferimento. Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di ripensamento compilando e inviando elettronicamente il modulo di recesso, il Fornitore trasmetterà senza indugio una conferma di ricevimento del ripensamento su supporto durevole (ad es. posta elettronica). Le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento, ma il Cliente Domestico ha la facoltà di richiedere l'avvio dell'esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di ripensamento che potrà comportare un anticipo della fornitura rispetto alle normali tempistiche previste: in tal caso il Cliente potrà comunque esercitare il diritto di ripensamento nei termini previsti e, nel caso di avvio della fornitura, il cliente finale sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:

- I. essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dal Fornitore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela o salvaguardia (per l'energia elettrica) o fornitura di ultima istanza (per il gas) per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente;
- II. essere avviata dal Fornitore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo, il cliente sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà, per l'energia elettrica, anche tramite l'utente del trasporto e del dispacciamento, ai sensi di quanto previsto dal TIQE e, per il gas naturale, anche tramite l'eventuale utente del servizio di distribuzione, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 33, comma 33.4, della RTDG. In ogni caso, restano a carico del Cliente gli oneri per la



trasmissione della comunicazione di recesso (a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi di connessione in caso di trasmissione telematica, i costi postali per l'invio della documentazione in formato cartaceo o i costi telefonici per l'invio tramite fax).

**2.3** Ove sia in corso una precedente fornitura, il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto, rilascia al Fornitore (a titolo gratuito) un'apposita procura affinché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la comunicazione di recesso al precedente fornitore, esercitata mediante l'invio della richiesta di switching al SII effettuata direttamente dal Fornitore o da altra società allo scopo individuata.

**2.4** L'attivazione della fornitura avverrà alla data indicata nelle Condizioni Particolari ovvero nella Proposta di Contratto, nel rispetto dei termini contrattualmente previsti con il precedente fornitore per il recesso, compatibilmente con la normativa relativa ai termini di attivazione dei servizi di trasporto, dispacciamento e distribuzione e salvo eventi non dipendenti dalla volontà del Fornitore. 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, pec.

**2.5** In caso di attivazione di nuovi Punti di Prelievo, l'avvio della fornitura è subordinato allo svolgimento dell'attività di accertamento documentale a carico del Distributore Locale, sulla base della procedura scaricabile dal sito dello stesso ed in conformità con le disposizioni normative vigenti. Sono a carico del Cliente gli eventuali oneri dovuti al Distributore Locale in ragione della procedura di attivazione. Nel caso in cui il Cliente richieda al Fornitore di curare per suo conto la procedura di posa del contatore e attivazione o riattivazione della fornitura, il Fornitore avrà la facoltà di addebitare un costo amministrativo di importo pari a quanto indicato sul sito [www.sinergas.it](http://www.sinergas.it).

**2.6** L'attivazione della fornitura è subordinata:

- all'esistenza di un allacciamento alla rete di distribuzione locale adeguato alle caratteristiche della fornitura;
- alla formulazione, da parte del Cliente, della Proposta di Contratto e all'invio documentazione accessoria prevista dalla normativa vigente e dalle presenti condizioni generali di contratto, compilati in ogni loro parte;
- al buon esito della procedura di cambio fornitore presso il Distributore Locale;
- all'attivazione, da parte del Distributore Locale competente, del servizio di trasmissione e distribuzione in esecuzione del relativo contratto di cui al punto 6;
- al rilascio, da parte del Cliente, della garanzia ove richiesta;
- al buon esito dell'attivazione dell'addebito diretto su conto corrente, qualora previsto;
- alla condizione che il Cliente, all'atto della sottoscrizione della Proposta di Contratto ovvero all'atto della richiesta della voltura, non risulti insolvente nei confronti del Fornitore con riferimento a forniture precedenti e/o sospeso per morosità con riferimento a forniture ancora attive;
- all'esito positivo dell'eventuale verifica di solvibilità del Cliente;
- alla condizione che, al momento della richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura, il/i PdR non risulti/risultino chiuso/i a seguito di intervento di chiusura del/dei PdR per sospensione della fornitura per morosità;
- alla condizione che, con riferimento al medesimo Cliente non siano stati eseguiti, da parte del Distributore Locale, uno o più interventi di interruzione dell'alimentazione di energia elettrica e/o gas del punto di prelievo, anche su un punto di prelievo diverso da quello per cui si chiede l'accesso.

In particolare, il Distributore Locale (anche tramite il SII) è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore le seguenti informazioni circa il Punto di Riconsegna oggetto della richiesta di Switching, nella quale sia manifestata la volontà di avvalersi della possibilità di esercizio di revoca di cui al comma 8.2 del TIMG:

- I. se il punto di riconsegna risulta chiuso a seguito dell'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità;
- II. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
- III. le date delle eventuali richieste di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switching in corso;
- IV. le date delle eventuali richieste di Switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switching in corso;
- V. l'accessibilità o meno del Punto di Riconsegna.

Qualora il Fornitore eserciti la facoltà di revocare la richiesta di Switching ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato Morosità Gas (TIMG) a seguito delle informazioni di cui al presente art. 2.6 ricevute dal Distributore Locale (anche tramite il SII), il Fornitore ne darà comunicazione scritta al Cliente. In tal caso non verrà data esecuzione al presente Contratto e verranno meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore. Qualora in occasione della richiesta di switch con riserva, il Distributore Locale comunichi l'esistenza di importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità del Cliente Finale con riferimento al PdR oggetto del Contratto o di altro PdR allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, il Fornitore ha la facoltà di avviare la fornitura, rivalendosi sul Cliente Finale.

**2.7** Qualora il Contratto non abbia esecuzione per una delle cause indicate al punto 2.6 e, comunque, in ogni caso in cui il Contratto non possa avere esecuzione per causa non imputabile al Fornitore, il medesimo Contratto si intenderà automaticamente risolto ex art. 1456 c.c., senza responsabilità di nessuna delle due Parti.

**2.8** Il ritardo nell'avvio della fornitura causato da inesattezza o incompletezza dei dati comunicati dal Cliente e/o per cause non attribuibili al Fornitore stesso non determinano responsabilità del Fornitore.

**2.9** Il Cliente si impegna a trasmettere al Fornitore, entro 10 gg dalla data di ricevimento dell'accettazione scritta da parte del Fornitore della Proposta di Contratto, copia di un documento d'identità e del codice fiscale.

**2.10** In qualsiasi momento, dopo la conclusione del Contratto, il Cliente avrà diritto di richiedere copia integrale del Contratto. In tal caso, il Fornitore provvederà alla trasmissione informando preventivamente il Cliente sulle modalità di trasmissione e sugli eventuali costi di spedizione posti a suo carico.

**2.11** Il Fornitore ha la facoltà, previo consenso del Cliente, di sostituire la consegna o la trasmissione della documentazione standard relativa al contratto o dei moduli (ad esempio, la documentazione fiscale per accise, IVA, ecc) previsti dalla Documentazione Contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet.

### ART. 3 - DURATA E RECESSO

**3.1** Il Contratto di fornitura è a tempo indeterminato, salva la facoltà di recesso di entrambe le parti di cui ai successivi punti.

**3.2** Ai sensi della Delibera 302/2016/R/com e s.m.i., il Cliente ha facoltà di recedere unilateralmente, per cambiare il fornitore, in qualunque momento e senza oneri, rilasciando apposita procura a recedere al nuovo fornitore, con un termine di preavviso che consenta la ricezione della comunicazione di recesso al fornitore uscente entro e non oltre il 10 del mese precedente la data di cambio venditore. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere al fine di cessare la fornitura, può farlo in qualunque momento, con preavviso di 30 giorni solari, inviando



con qualunque mezzo comunicazione scritta al Fornitore o presentando richiesta presso gli sportelli aziendali. In caso di trasferimento o comunque abbandono dei locali serviti, il Cliente è tenuto a recedere dal contratto; tuttavia il Contratto cessa anche quando, senza che vi sia stata disdetta formale del Cliente precedente, sia stato accertato il diritto di qualcuno di subentrare.

In caso di cessazione di fornitura, il cliente resta responsabile dei consumi e di quant'altro dovuto qualora non provveda a richiedere al Fornitore la cessazione della fornitura o qualora, pur provvedendo a richiederla, non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del contatore.

**3.3** Fatto salvo quanto previsto all'art. 4, e ove consentito dalla normativa regolatoria vigente, il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente in qualunque momento e senza oneri inviando, con modalità che consentano di verificarne l'effettiva ricezione, una comunicazione scritta al Cliente, con termine di preavviso di 6 mesi decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

#### ART. 4 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

**4.1** Fatto salvo quanto previsto nelle altre parti delle presenti Condizioni Generali (CGF), il Fornitore può procedere, anche senza alcun preavviso, alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., anche in costanza di fornitura, nei seguenti casi:

- se il contatore o gli apparecchi del Distributore Locale installati presso il Cliente sono stati dolosamente alterati o manomessi;
- se l'energia elettrica o il gas naturale sono stati ceduti, sotto qualsiasi forma, a terzi o utilizzati in unità immobiliari diverse da quelle previste in contratto;
- per il mancato pagamento di una o più fatture, fatto salvo quanto previsto al successivo art. 11, ovvero per mancata prestazione del deposito cauzionale o delle garanzie laddove previste;
- mancata attivazione o revoca successiva dell'autorizzazione SEPA, ove prevista e/o richiesta;
- mancanza di condizioni di sicurezza;
- se il Cliente non permette di accedere al contatore per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di manutenzione;
- impossibilità non dipendente dalla volontà del Fornitore di procedere alla fornitura;
- se risultano a carico del Cliente procedimenti di liquidazione anche volontaria e/o procedure concorsuali.

**4.2** Il Fornitore può altresì procedere alla Risoluzione del contratto con il Distributore Locale, anche nei casi in cui, previa risoluzione del contratto di somministrazione con il Cliente e nei casi in cui si sia attivata la procedura di morosità di cui all'art.11, il Distributore Locale non abbia portato a termine l'intervento di chiusura del POD / PdR per sospensione della fornitura per morosità e non si sia dato corso (per impossibilità tecnica o mancata esecuzione) all'intervento di interruzione dell'alimentazione del POD / PdR moroso.

**4.3** (Per la sola fornitura energia elettrica) Il presente Contratto cesserà la propria efficacia qualora l'utente del trasporto e dispacciamento dovesse risolvere il contratto con il Fornitore per inadempimento di quest'ultimo. In tale caso, il contratto di fornitura continuerà ad essere eseguito in coerenza con i termini nell'Allegato B alla Delibera 487/2015/R/eel, che saranno successivamente comunicati. In ogni caso, la fornitura al Cliente verrà comunque garantita da parte dell'esercente la maggior tutela ovvero dell'esercente la salvaguardia.

**4.4** (Per la sola fornitura gas) Il presente Contratto cesserà la propria efficacia qualora l'utente del servizio di distribuzione dovesse risolvere il contratto con il Fornitore per inadempimento di quest'ultimo. In tale caso, il contratto di fornitura continuerà ad essere eseguito in

coerenza con i termini previsti dall'art. 27bis della Delibera 138/04, che saranno successivamente comunicati. In ogni caso, la fornitura al Cliente verrà comunque garantita nell'ambito.

**4.5** Oltre a quanto disposto dal precedente punto 4.1, il Fornitore si riserva il diritto, anche senza preavviso, di sospendere la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, nel momento in cui accerti l'appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli del contatore, ovvero di utilizzazione degli impianti in modo non conforme alle modalità indicate nel contratto o ancora nel caso in cui si debba garantire la pubblica incolumità in rispetto a dispersioni di gas. Il Cliente è tenuto al pagamento del consumo effettuato abusivamente e risponde di tutti gli eventuali danni arrecati al fornitore o a terzi.

**4.6** (Per la sola fornitura gas) In caso di scioglimento del Contratto di fornitura, il Fornitore è tenuto a richiedere la Risoluzione del servizio di distribuzione, ad eccezione del caso in cui il presupposto dello scioglimento del contratto sia il recesso del Cliente per cambio fornitore, qualora l'utente del servizio di distribuzione entrante abbia comunicato la volontà di avvalersi della possibilità di esercizio di revoca di cui all'articolo 8 del TIMG.

#### ART. 5 - CONDIZIONI ECONOMICHE - VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

**5.1** (Per il mercato libero energia elettrica e gas) Le condizioni economiche e la relativa applicabilità sono regolate dalle Condizioni Particolari allegate e sono da ritenersi al netto delle imposte erariali ed addizionali (consultabili sul sito [www.sinergas.it](http://www.sinergas.it)), nonché dell'IVA. Si intendono inoltre a carico del Cliente tutte le componenti passanti, che comprendono tutti i costi e gli oneri sostenuti dal Fornitore nei confronti del Distributore in relazione ai servizi di distribuzione e le eventuali componenti del sistema indennitario.

**5.2** (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 consultando il sito del Fornitore [www.sinergas.it](http://www.sinergas.it) oppure recandosi presso gli sportelli del Fornitore medesimo. Ove non specificatamente indicato nelle Condizioni Particolari, si intende applicabile il sistema tariffario regolato dall'ARERA, relativo al mercato di tutela.

**5.3** Oltre ai corrispettivi per l'energia fornita, determinati nelle Condizioni Particolari, applicati all'energia maggiorata per le perdite di rete in base al fattore fissato nel TIS, al Cliente verranno fatturati:

- i corrispettivi per il servizio di trasmissione, distribuzione e misura (compresi gli Oneri Generali di Sistema), previsti per i clienti del mercato libero dal TIT, dal TIME e dal TIC, di importo pari a quello risultante dalle relative fatture del Distributore Locale;
- i corrispettivi unitari fissati per il servizio di dispacciamento in conformità a quanto previsto dalla Delibera dell'ARERA 111/06, applicati all'energia maggiorata delle perdite di rete;
- il corrispettivo per i punti di dispacciamento connessi in bassa tensione di cui al TIS;
- un corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali svolte dal Fornitore di importo commisurato al valore del corrispettivo PCV (prezzo commercializzazione vendita) previsto ARERA dal TIV;
- i corrispettivi per il servizio di aggregazione delle misure in conformità a quanto previsto dal TIS.

Qualora l'ARERA cessi di pubblicare il corrispettivo PCV sopra citato, a copertura degli oneri per attività commerciali Sinergas continuerà ad applicare l'ultimo valore disponibile.



**5.4** (Per la sola fornitura gas) Fatto salvo quanto previsto nelle Condizioni Particolari, il prezzo del gas naturale fa riferimento ad un valore di Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 38,52 MJ/smc; in sede di fatturazione il prezzo verrà applicato ai volumi con riferimento al PCS convenzionale della località di fornitura. I volumi prelevati ai gruppi di misura non dotati di convertitore verranno adeguati mediante l'applicazione del coefficiente di correzione dei volumi misurati per il gas naturale "C", secondo le disposizioni delle Delibere ARG/gas n. 159/08 e ARG/gas 64/09 (e s.m.i.).

**5.5** Il Fornitore potrà variare unilateralmente le condizioni previste dal presente contratto, incluse quelle economiche previste nelle Condizioni Particolari, per giustificato motivo conformemente alle disposizioni previste dall'ARERA nel Codice di Condotta Commerciale. Ai fini del presente Contratto per "giustificato motivo" si intende il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come i mutamenti dei presupposti economici utilizzati dal Fornitore per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modificazioni saranno applicate a partire dall'inizio del quarto mese successivo a quello in cui il Fornitore le avrà preannunciate al Cliente con apposita comunicazione. Fatta salva la prova contraria, la predetta comunicazione si presume ricevuta dal Cliente trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato dal Fornitore.

Non sussiste obbligo di invio della preventiva comunicazione in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione delle clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato nella prima fattura in cui le variazioni saranno applicate. Tali variazioni dovranno comunque essere fatte nel rispetto delle norme poste dall'ARERA a tutela dei Clienti. Ai sensi dell'art. 13.3 del Codice di condotta commerciale la comunicazione delle variazioni unilaterali dovrà contenere, tra l'altro, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni:

- il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;
- l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- la decorrenza della variazione proposta;
- i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri;
- l'illustrazione chiara e comprensibile che il cliente finale di gas naturale avente diritto al servizio di tutela ha, in alternativa alla facoltà di recedere, la facoltà di essere fornito dal medesimo esercente alle condizioni economiche e contrattuali del servizio regolato. In tale caso la richiesta in forma scritta del cliente finale dovrà essere esercitata secondo le modalità e i termini di cui alla precedente lettera d).

Le suddette informazioni non verranno trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto.

**5.6** Fatto salvo quanto previsto nelle Condizioni Particolari, qualora, nel corso di esecuzione del contratto, i criteri, le componenti o i parametri definiti dall'ARERA dovessero subire variazioni o ne dovessero essere introdotti di ulteriori, questi saranno automaticamente recepiti nelle condizioni applicate con la stessa decorrenza prevista dall'ARERA. Di dette variazioni sarà data informazione al Cliente nella prima fattura in cui queste modifiche troveranno applicazione.

**5.7** Per il riconoscimento e l'applicazione di eventuali agevolazioni fiscali (imposte ed IVA), il Cliente sarà tenuto a presentare al Fornitore idonea documentazione comprovante il diritto al beneficio. Il Cliente si assume pertanto ogni responsabilità in merito a quanto dichiarato e/o omissivo. Eventuali sanzioni o oneri addebitati dall'Amministrazione Finanziaria in conseguenza delle dichiarazioni del Cliente saranno a carico del Cliente stesso.

## ART. 6 - MANDATO PER I CONTRATTI DI DISPACCIAMENTO E TRASPORTO E ONERI PER I RELATIVI SERVIZI

**6.1** Il Fornitore, anche per mezzo di altra società da questo individuata, provvederà a stipulare e gestire, per il Punto/i di Prelievo e per conto del Cliente il contratto di trasporto con il Distributore locale ed il contratto di dispacciamento con Terna S.p.A.: a tal fine il Cliente, con la sottoscrizione del presente Contratto e per tutta la sua durata, conferisce al Fornitore, mandato a titolo gratuito, irrevocabile e senza rappresentanza ex art. 1705 c.c.. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione e a fornire e/o sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra. Rimane inteso che, ai sensi dell'art. 1715 c.c., il Fornitore non risponde del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto di dispacciamento dell'energia elettrica stipulato con Terna e del contratto di trasporto stipulato con il Distributore Locale. Con la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente conferisce, altresì, al Fornitore mandato irrevocabile con rappresentanza, a titolo gratuito, ad accettare in nome e per conto del Cliente le Condizioni Tecniche predisposte dal Distributore Locale e/o a sottoscrivere, per il Punto/i di Prelievo oggetto del presente Contratto, il contratto per il servizio di connessione alla rete elettrica (allegato al contratto di trasporto). Il Cliente dichiara di aver preso visione delle Condizioni Tecniche del Distributore e del Contratto di Gestione della Connessione, documenti disponibili per la consultazione sul sito [www.sinergas.it](http://www.sinergas.it) quanto alle condizioni previste dai principali distributori nazionali e sul sito [www.terna.it](http://www.terna.it) quanto allo schema di Contratto di dispacciamento per punti di prelievo (in allegato al Codice di Rete).

**6.2** Il Cliente, con la sottoscrizione del presente Contratto, conferisce mandato senza rappresentanza al Fornitore ad inoltrare al Distributore Locale, per mezzo di altra società individuata dal Fornitore, eventuali proprie richieste di esecuzione di prestazioni inerenti la connessione dei siti alla rete elettrica di cui al TIQE. Fermo restando il pagamento degli importi di competenza del Distributore Locale previsti per le singole prestazioni dal TIC, il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore Locale competente, un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dal TIV. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione e riattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, voltura e subentro, variazione di potenza di un sito già attivo, verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura. Il Fornitore cesserà di dare corso alle richieste del Cliente alla data di cessazione, per qualsivoglia causa, del presente Contratto.

**6.3** I servizi cesseranno alla data di cessazione di efficacia per qualsivoglia causa del Contratto. Qualora il Cliente richieda prestazioni sull'utenza, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo voltture, attivazioni, spostamento contatore, ecc. il Fornitore avrà la facoltà, ove consentito dalla normativa, di addebitare gli oneri amministrativi riportati sul sito [www.sinergas.it](http://www.sinergas.it).

## ART. 7 - MODALITÀ DI PRELIEVO E DI IMPIEGO DEL GAS NATURALE

**7.1** Il gas naturale si intende consegnato al Cliente al Punto di Prelievo, ossia al punto di consegna tra l'impianto di distribuzione e l'impianto d'utenza del Cliente, alle condizioni di esercizio della rete e conformi al Codice di Rete del Distributore Locale.

**7.2** Sono impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del Contatore. Sono invece del Distributore competente gli impianti e apparecchi diversi da quelli del Cliente.

**7.3** Gli impianti e gli apparecchi del Cliente devono risultare conformi alle norme di legge e di sicurezza vigenti ed il loro uso non deve pro-



vocare disfunzione alla rete di distribuzione. Il Cliente rimarrà responsabile di dispersioni o perdite degli impianti e apparecchi a valle del contatore da qualunque causa prodotte, così come dei consumi e dei danni che potessero derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti o apparecchi interni o da un non corretto utilizzo del gas naturale.

**7.4** Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente al Fornitore qualunque variazione intenda apportare agli apparecchi di utilizzazione o all'impianto interno; dette variazioni potranno comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto o di modificare quello in essere.

**7.5** Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso di lui ed è obbligato a comunicare immediatamente al Fornitore ed eventualmente al Distributore Locale eventuali malfunzionamenti, anomalie o rotture dei sigilli, alterazioni o manomissioni anche provocati da terzi.

**7.6** Il Contatore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente se non per disposizione del Distributore competente ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

**7.7** Il Fornitore ed il Distributore Locale hanno il diritto di accedere agli impianti e ai gruppi di misura in qualsiasi momento, anche per effettuare verifiche.

**7.8** Il gas naturale non può essere utilizzato dal Cliente in luoghi e per usi diversi da quelli stabiliti nel Contratto, né potrà essere trasferito a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna, né comunque ceduto a terzi.

**7.9** Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente e per iscritto al Fornitore ogni variazione intervenuta nei dati riportati nel Contratto ed in particolare nell'uso del gas naturale.

**7.10** Le richieste di intervento inerenti il gruppo di misura, ad eccezione del pronto intervento, devono essere indirizzate al Fornitore, il quale si farà carico di veicolarle al Distributore Locale responsabile del servizio, in conformità a quanto previsto nel RQDG. Il Fornitore, ai sensi della suddetta norma, si impegna inoltre, in relazione alle esigenze manifestate dal Cliente e nell'interesse di quest'ultimo, a richiedere al Distributore Locale l'esecuzione di attività relative alla gestione del Punto di Prelievo, quali a titolo esemplificativo, spostamento del gruppo di misura, verifica della pressione di fornitura, verifica del funzionamento del gruppo di misura. Sono a carico del Cliente i corrispettivi dovuti al Distributore Locale per tutte le prestazioni accessorie e opzionali di cui al Codice di rete (Allegato 2 Del. ARERA n. 108/06 e s.m.i.).

Nei casi consentiti dalla normativa, il Fornitore avrà la facoltà di addebitare al Cliente un onere amministrativo per la gestione della pratica di modifica dell'impianto di misura pari a 25 euro. Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore Locale 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.

#### **ART. 8 - LETTURA DEL GRUPPO DI MISURA DELL'ENERGIA ELETTRICA**

**8.1** Ferma restando la competenza del Distributore per la rilevazione delle misure, il Cliente ha la possibilità di comunicare l'autolettura del contatore, secondo le modalità e i tempi descritti in fattura.

**8.2** Il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti una modalità di

autolettura, distinta per i POD trattati monorari ai sensi del TIS e per i POD trattati per fascia ai sensi del TIS qualora siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi. Il Fornitore comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura comunicata dal Cliente, qualora lo stesso risulti palesemente errato rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile in quanto diverso dall'ultimo disponibile di almeno un ordine di grandezza.

**8.3** L'autolettura è considerata come una lettura effettiva ai fini della fatturazione se validata dal Distributore.

**8.4** In caso di voltura o cambio fornitore, il Cliente che ha una fornitura elettrica dotata di un punto di prelievo trattato monorario ai sensi di quanto definito nel TIS, può comunicare l'autolettura della propria fornitura in caso di voltura o cambio Fornitore; il dato deve essere comunicato telefonicamente tramite il Servizio Clienti, sul sito internet [www.sinergas.it](http://www.sinergas.it) o presso gli sportelli del Fornitore. Il Cliente può comunicare l'autolettura:

- fino a 5 giorni lavorativi prima / 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza della voltura;
- fino a 5 giorni lavorativi prima la decorrenza del cambio di fornitore, contattando il Fornitore uscente;
- fino a 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza del cambio di fornitore, contattando il Fornitore entrante.

In ogni caso il Distributore verifica il dato comunicato dal Cliente; se confermato, il valore viene utilizzato come una lettura effettiva per calcolare l'ultima fattura. Se la data dell'autolettura è diversa dalla data di decorrenza della voltura / cambio del fornitore, il valore viene ricalcolato per considerare questa differenza.

#### **ART. 9 - LETTURA DEL GRUPPO DI MISURA DEL GAS NATURALE**

**9.1** Il Distributore Locale è responsabile dell'attività di misura dei consumi; la rilevazione dei consumi avviene tramite lettura diretta del Contatore Gas e mediante autolettura da parte del Cliente con trasmissione della stessa al Fornitore tramite il Servizio Clienti dedicato o sito internet [www.sinergas.it](http://www.sinergas.it). La lettura diretta del Contatore Gas avviene secondo le periodicità stabilite dalla normativa vigente in relazione alla tipologia di Cliente fornito (ai sensi del "TIVG", allegato A alla Delibera 64/09 e s.m.i.) e riassunta nella Scheda Gestione Contratto Standard allegata. I dati di misura sono rilevati dal Distributore Locale e comunicati al Fornitore secondo le tempistiche e modalità previste dalla normativa dell'ARERA e sono utilizzati ai fini della fatturazione secondo le periodicità indicate nel successivo articolo 8. Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi, al fine di consentire la lettura effettiva del Contatore Gas. In caso di tentativo di raccolta di misura non andato a buon fine, il Distributore Locale lascerà apposito avviso al Cliente finale informandolo dell'eventuale possibilità dell'autolettura ed il Fornitore ne darà evidenza nella prima fattura utile.

**9.2** Il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti una modalità di autolettura, distinta per i PdR con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero per i quali il Fornitore indicherà in fattura la finestra temporale ammissibile e per i PdR con frequenza di lettura mensile con dettaglio giornaliero qualora siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi per i quali sono ammissibili autoletture anche al di fuori della finestra indicata. L'autolettura comunicata ai sensi dei capoversi che precedono 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. In caso di voltura o Switch, il Cliente con PdR con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero può comunicare l'autolettura della propria fornitura:



- fino a 5 giorni lavorativi prima / 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza della voltura;
- fino a 5 giorni lavorativi prima la decorrenza dello switch, contattando il Fornitore uscente;
- fino a 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza dello switch, contattando il Fornitore entrante.

In ogni caso il Distributore Locale verifica il dato comunicato dal Cliente; se confermato, il valore viene utilizzato come una lettura effettiva per calcolare l'ultima fattura. Se la data dell'autolettura è diversa dalla data di decorrenza della voltura / cambio del fornitore, il valore viene ricalcolato per considerare questa differenza.

Per i PdR dotati di smart meter telematici e conformi alle direttive, l'utilizzo dell'autolettura è limitato ai casi di malfunzionamento dell'apparato ed in presenza di reclamo scritto presentato dal Cliente in tema di misura o per fatturazioni ripetute basate su stime. Il Cliente sarà responsabile dell'eventuale manomissione del Contatore Gas; ogni tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di gas naturale non misurato darà facoltà al Fornitore ai sensi dell'art. 1456 c.c., di risolvere Contratto, salvo ogni diritto al risarcimento del danno. In tale evenienza il Fornitore ha la facoltà di sporgere denuncia alle autorità competenti.

**9.3** In caso di guasto o blocco del contatore, il Cliente deve comunicarlo immediatamente al Fornitore. In questo caso e nel caso che l'avaria sia riscontrata dal personale del Distributore Locale, si procederà alla sostituzione del misuratore e alla rideterminazione dei consumi.

**9.4** Il Cliente ha diritto in qualsiasi momento a richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura al Distributore Locale competente, avvalendosi del Fornitore per l'inoltro della richiesta. L'onere ed i costi di tale verifica sono a carico del Cliente, ad eccezione del caso in cui tale verifica conduca all'accertamento di limiti di tolleranza superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente. In caso di difetti di funzionamento, i gruppi saranno sostituiti a cura e spese del Distributore Locale con conseguente ricostruzione dei prelievi per il periodo di malfunzionamento come descritto all'articolo successivo.

## ART. 10 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

**10.1** La fatturazione avverrà nel rispetto della normativa in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione ed è da intendersi salvo conguaglio, errori od omissioni. In caso di inesattezza della fatturazione, il Cliente può chiedere l'eventuale rettifica della fattura che il Fornitore provvederà ad esaminare secondo le modalità e tempistiche previste dal TIQU.

**10.2** (Per la sola fornitura elettrica) La fatturazione avverrà sulla base dei dati relativi ai consumi effettivi del Cliente, messi a disposizione dal Distributore. Qualora i dati di cui sopra non dovessero essere disponibili in tempo utile per la fatturazione, i consumi saranno fatturati in base alle autoletture comunicate dal Cliente ai sensi di quanto previsto all'art. 8. In assenza di autoletture, i consumi saranno stimati dal Fornitore sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente. Al ricevimento dei consumi effettivi e delle relative fatture emesse dal Distributore, il Fornitore provvederà ad effettuare gli eventuali conguagli.

**10.3** (Per la sola fornitura gas) In caso di malfunzionamento del Contatore Gas, il Fornitore, relativamente al periodo di malfunzionamento, fatturerà i consumi come ricostruiti dal Distributore Locale, secondo quanto previsto dalla delibera 572/2013/R/GAS. I dati di prelievo del Cliente utilizzati per la fatturazione sono quelli risultanti da letture effettuate dal Distributore Locale e dalle eventuali autoletture comunicate dal Cliente. Per i periodi non coperti da tali dati, il Fornitore potrà effettuare la relativa fatturazione in acconto stimando

il consumo sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore Locale ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente. Al ricevimento dei consumi effettivi e delle relative fatture emesse dal Distributore, il Fornitore provvederà ad effettuare gli eventuali conguagli. Per i Clienti in regime di tutela, l'emissione della fattura sarà in formato elettronico, salvo diversa esplicita indicazione del Cliente stesso.

**10.4** La periodicità di fatturazione avverrà nel rispetto di quanto stabilito dal TIF, fatto salvo quanto eventualmente previsto nelle Condizioni Particolari. Ciascuna fattura sarà emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Per la fornitura elettrica, qualora non specificato nelle Condizioni Particolari, la fatturazione avrà periodicità bimestrale per tutti i Clienti domestici e per i soli Clienti non domestici con potenza disponibile fino a 16,5 kW. La fatturazione avrà periodicità mensile per i Clienti non domestici con potenza disponibile superiore a 16,5 kW. La periodicità di fatturazione potrà essere variata dal Fornitore con comunicazione al Cliente. Per la fornitura gas, qualora non specificato nelle Condizioni Particolari, la periodicità avverrà nel rispetto di quanto stabilito nel TIF e riportato nella Scheda Gestione Contratto Standard allegata.

**10.5** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento degli importi fatturati entro le scadenze indicate sulle fatture. Salvo diversa indicazione riportata nelle Condizioni Particolari, tale termine si intende non inferiore a 20 giorni data fattura. I Clienti non domestici non potranno sospendere, differire o ridurre il pagamento per nessun motivo né potranno compensare il pagamento con eventuali crediti che il Cliente abbia nei confronti del Fornitore, salvo accordo scritto tra le Parti.

**10.6** Salvo i casi previsti per la fornitura gas dalla Delibera 229/01, sia per l'energia elettrica che per il gas, qualora il Fornitore conceda al Cliente una dilazione dei pagamenti, avrà la facoltà di addebitare un costo di apertura pratica pari a 10 Euro.

**10.7** Il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare la stima dei consumi del Cliente in anticipo rispetto alla scadenza del periodo di consumo, sulla base delle eventuali disposizioni riportate nelle Condizioni Particolari, sottoscritte dal Cliente stesso e per i soli casi consentiti dal TIF.

**10.8** Le fatture saranno emesse in forma sintetica secondo quanto previsto dalla Delibera 501/2014/R/com "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane" e s.m.i.. Il dettaglio delle voci riportate in bolletta, nel rispetto della medesima delibera, è disponibile su richiesta del Cliente contattando il Servizio Clienti del Fornitore. Il Cliente può prendere visione della guida alla lettura della fattura sul sito [www.sinergas.it](http://www.sinergas.it).

**10.9** In caso di mancato rispetto delle tempistiche relative alla raccolta e alla messa a disposizione delle misure o all'emissione delle fatture, sono previsti indennizzi automatici, dettagliati nell'allegato relativo ai livelli di qualità.

**10.10** L'indicazione relativa alla possibilità di richiedere un piano di rateizzazione degli importi fatturati è indicata nelle fatture che presentino i requisiti fissati dall'ARERA ai sensi di quanto previsto nel TIF nei casi di mancato rispetto della periodicità di fatturazione e di fatturazione di importi anomali. Per chi usufruisce del Bonus Sociale, per disagio fisico o economico, la Delibera 584/2015/R/com ("Approvazione di misure ulteriori di tutela per i clienti domestici titolari di bonus sociale elettrico e/o gas" del 4 dicembre 2015) e s.m.i. stabilisce che il Cliente anche sul mercato libero può chiedere la rateizzazione alle stesse condizioni previste per i Clienti in regime di tutela ai sensi dell'art. 12bis del TIVG e dell'art. 13bis del TIV.





**10.11** Il Cliente è tenuto altresì ad effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'art. 1.4 in relazione a fatture emesse e non pagate all' esercente il Servizio di default o di salvaguardia, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore.

#### **ART.11 - RITARDO PAGAMENTI, SOSPENSIONE, RISOLUZIONE CONTRATTUALE PER MOROSITÀ**

**11.1** In caso di ritardato pagamento delle fatture, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto e le agevolazioni previste dall'ARERA per i Clienti che siano stati regolari nei pagamenti, il Fornitore applicherà gli interessi moratori calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali, oltre a eventuali ulteriori spese sostenute ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle fatture. In particolare, il Fornitore ha la facoltà di addebitare un costo pari a 3 Euro per ogni raccomandata inviata.

**11.2** *(Per la sola fornitura elettrica)* Ai sensi di quanto previsto dal TIMOE, in caso di mancato pagamento entro la data di scadenza indicata nel documento di fatturazione, il Fornitore invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto e il termine ultimo entro cui questi dovrà provvedere al pagamento. La comunicazione dovrà specificare che, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, il Fornitore richiede al Distributore Locale competente la riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile e, decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, il Distributore Locale competente procede a sospendere la fornitura. Decorsi 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento riportato nel sollecito senza che il Cliente abbia posto rimedio alla situazione di morosità, e comunque non prima che siano trascorsi 25 giorni solari dalla notifica da parte del Cliente della comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore, senza ulteriore avviso, avvalendosi dell'utente del trasporto e dispacciamento, potrà richiedere al Distributore Locale la sospensione o la riduzione della potenza della fornitura per morosità, salva ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il risarcimento dei maggiori danno subito dal Fornitore. Per evitare o interrompere detta procedura è necessario che il Cliente documenti l'avvenuto pagamento mediante l'invio di copia del relativo bollettino di pagamento via e-mail o a mezzo fax all'indirizzo o al numero indicati nella comunicazione di sollecito. Nei casi di sospensione della fornitura e/o di risoluzione del Contratto, è fatto salvo il diritto del Fornitore a ricevere il rimborso delle spese relative ai solleciti di pagamento e alle spese relative alle operazioni di sospensione e/o di eventuale riattivazione, fermo restando il risarcimento del maggior danno.

**11.3** *(Per la sola fornitura gas)* Ai sensi del TIMG, in caso di mancato pagamento entro la data di scadenza indicata nel documento di fatturazione, il Fornitore, invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto e il termine ultimo entro cui questi dovrà provvedere al pagamento. Per evitare o interrompere detta procedura è necessario che venga documentato l'avvenuto pagamento mediante l'invio di copia del relativo bollettino di pagamento via e-mail o a mezzo fax all'indirizzo o al numero indicati nella comunicazione di sollecito. Decorsi ulteriori 3 giorni lavorativi da tale termine senza che il Cliente abbia posto rimedio alla situazione di morosità, e comunque almeno 40 giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore, senza ulteriore avviso, potrà richiedere al Distributore Locale la "Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità" ai sensi dell'art. 5 del TIMG, salva ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito dal Fornitore. Saranno a carico

del Cliente i costi dell'operazione di sospensione. Il Cliente si impegna a consentire al Distributore Locale l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura, al fine di poter disalimentare il PdR.

**11.4** Per il ripristino dell'erogazione delle forniture di energia elettrica e/o gas naturale, il Cliente è tenuto all'integrale pagamento delle fatture in sospeso e alla relativa comunicazione al Fornitore, oltre a tutti gli oneri amministrativi e tecnici sostenuti dal Fornitore per la disattivazione e riattivazione nei limiti dei costi sostenuti per tali operazioni. A seguito del pagamento il Fornitore richiederà al Distributore Locale la riattivazione della fornitura che avverrà con le modalità e tempistiche previste dalla normativa vigente.

**11.5** *(Per la sola fornitura gas)* Ove non sia stato possibile eseguire la chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna. I relativi oneri saranno posti a carico del Cliente. La predetta richiesta di interruzione dell'alimentazione al Distributore Locale sarà preceduta da apposita comunicazione al Cliente, inviata a mezzo raccomandata o pec.

**11.6** *(Per la sola fornitura elettrica)* Nel caso in cui l'intervento di sospensione della fornitura sia stato eseguito con esito positivo, il Fornitore, avvalendosi dell'utente del trasporto e dispacciamento, potrà, previa risoluzione del Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., inviare apposita comunicazione al Distributore Locale affinché il punto di prelievo interessato venga rimosso dal contratto di trasporto e dispacciamento. In tal caso il Cliente sarà tenuto a rimborsare al Fornitore le somme eventualmente versate per l'estinzione dei rapporti contrattuali accessori, salvo il risarcimento dell'eventuale maggiore danno subito dal Fornitore.

**11.7** *(Per la sola fornitura gas)* Il Contratto, sarà risolto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di chiusura del contatore o, nei casi di impossibilità a procedere alla chiusura o all'interruzione, decorsi 15 (quindici) giorni dalla comunicazione dell'impossibilità a procedere da parte del Distributore Locale. Nel caso di Clienti qualificabili come non disalimentabili, ai sensi del TIVG, i predetti 15 (quindici) giorni, decorsi i quali si risolve il contratto, decorrono dal termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora. Previa risoluzione del contratto, il Fornitore ha facoltà di procedere alla Risoluzione del contratto di Distribuzione relativo al Punto di Prelievo. L'eventuale riattivazione, previa sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura, sarà subordinata alle tempistiche del Distributore Locale e gli oneri ad essa connessi saranno a carico del Cliente. In caso di Risoluzione contrattuale per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, il Fornitore sarà tenuto a trasmettere al Distributore Locale:

- I. copia delle fatture non pagate;
- II. copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale unitamente alla documentazione attestante la ricezione;
- III. copia della risoluzione del contratto con il Cliente e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente;
- IV. copia del contratto di fornitura (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima fattura pagata;
- V. documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del cliente finale.

Fatto salvo quanto diversamente disposto dal giudice in sede di decisione sulle spese di causa, il cliente finale titolare di un PdR per il quale il Distributore Locale ha sostenuto oneri connessi alle iniziative giudiziarie finalizzate ad ottenere la disalimentazione fisica del punto è tenuto al pagamento degli oneri di cui al presente articolo indipendentemente dall'esito della disalimentazione del PdR.



**11.8** (Per la sola fornitura elettrica) Per i Clienti non disalimentabili il Fornitore avrà facoltà di risolvere automaticamente il Contratto di fornitura, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. nel caso di mancato pagamento anche di una sola fattura entro il termine ultimo di cui sopra indicato nel sollecito di pagamento. In tale ipotesi il Distributore Locale competente, previa richiesta da parte del Fornitore della risoluzione del relativo contratto di trasporto e dispacciamento, trasmessa avvalendosi dell'Utente del trasporto e dispacciamento, provvede a trasferire il punto di prelievo oggetto della medesima richiesta:

- dell'Acquirente unico, per i Clienti finali aventi diritto alla maggior tutela;
- dell'esercente la salvaguardia, per i Clienti finali aventi diritto alla Salvaguardia.

**11.9** (Per la sola fornitura gas) In caso di morosità di un Cliente non disalimentabile, ovvero nel caso di impossibilità di interruzione dell'alimentazione, il Fornitore potrà procedere alla costituzione in mora dello stesso, trasmettendo al Cliente una raccomandata o pec che indichi almeno il termine ultimo entro cui il Cliente deve provvedere al pagamento della bolletta insoluta, l'informazione che, qualora il Fornitore proceda alla risoluzione del Contratto ed alla successiva Risoluzione del contratto di Distribuzione per morosità, e il Distributore Locale attiverà nei confronti del Cliente i servizi di ultima istanza in base alle previsioni regolatorie contenute nel TIMG e nel TIVG, fino a che non venga effettuata la disalimentazione del PdR (per i clienti disalimentabili) e le modalità con cui il Cliente può comunicare l'avvenuto pagamento (fax, e-mail, raccomandata A/R o pec). Ai sensi del TIMG, il Fornitore potrà risolvere il Contratto decorsi 15 (quindici) giorni dal termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora.

**11.10** Il Fornitore, in ogni caso, non potrà sospendere la fornitura al Cliente:

- in assenza della preventiva costituzione in mora del Cliente, secondo le modalità previste al punto 11.2;
- quando il pagamento del corrispettivo sia effettuato e comunicato al Fornitore nei termini e con le modalità indicate dal medesimo Fornitore;
- nel caso in cui l'importo della bolletta sia inferiore all'ammontare del deposito cauzionale o della garanzia rilasciata dal Cliente e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione;
- nel caso in cui il Fornitore non abbia fornito una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione del consumo a seguito del malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore Locale o relativo al conguaglio o a fatturazione anomala di consumi;
- nei casi di morosità su corrispettivi per servizi diversi dalle forniture oggetto del presente contratto e non riguardanti pagamenti non espressamente contemplati nelle rispettive Condizioni Particolari.

**11.11** In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore delle disposizioni previste dall'ARERA per la costituzione in mora e per la richiesta di sospensione della fornitura per morosità, questo è tenuto a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti dal TIMG e dal TIMOE e riportati nella Documentazione Contrattuale.

**11.12** Ai sensi del TIMG e TIMOE, il Cliente risulta obbligato a consentire al Distributore Locale l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura, al fine di poter disalimentare il punto di prelievo in caso di inadempimento dello stesso Cliente.

**11.13** Per chi usufruisce del Bonus Sociale, per disagio fisico o economico, la Delibera 584/2015/R/COM "Approvazione di misure ulteriori di tutela per i clienti domestici titolari di bonus sociale elettrico e/o gas" e s.m.i. stabilisce che il Cliente può chiedere anche una ulteriore rateizzazione, di una o più fatture ordinarie, che non contengano

anche una singola rata di un piano di rateizzo attivo. Questa richiesta può essere effettuata per importi superiori a 50€, una sola volta nell'arco di 12 mesi e, per queste operazioni, potrà essere richiesto il versamento di un acconto minimo del 30% della somma da pagare.

**11.14** In caso di inadempimento, il Fornitore si riserva la facoltà di avvalersi di quanto previsto dal Testo Integrato del Sistema Indennitario di cui all'Allegato A alla delibera dell'ARERA 593/2017/R/com e successive modifiche e integrazioni, che comporta l'applicazione nei confronti del Cliente inadempiente da parte dei successivi fornitori di un corrispettivo pari all'indennizzo ottenuto dal Fornitore.

## ART. 12 - DEPOSITO CAUZIONALE

**12.1** Qualora il pagamento non avvenga attraverso procedura SDD (Sepa Direct Debit), il Cliente è tenuto a versare, con addebito sulla prima fattura emessa, un importo a titolo di deposito cauzionale a garanzia dei pagamenti degli importi riportati nella Documentazione Contrattuale. Per l'energia elettrica l'importo del deposito cauzionale è fissato in misura pari a quanto previsto dal TIV per i clienti serviti in maggior tutela. Per il gas, l'importo è riportato nella Documentazione Contrattuale.

**12.2** Qualora nel corso della fornitura l'importo del deposito sia incamerato in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente sarà tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima fattura utile.

**12.3** Il Fornitore si riserva comunque di addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale in qualunque caso la procedura SDD non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo. Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della procedura SDD.

**12.4** Il Fornitore si riserva il diritto di addebitare un deposito cauzionale pari a due mesi di massimo prelievo, ai clienti sul libero mercato che siano risultati in ritardo con i pagamenti di almeno due fatture, anche non consecutive, nell'arco degli ultimi 12 mesi.

**12.5** L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, entro 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute.

## ART. 13 - INTERRUZIONI DELLA FORNITURA

**13.1** La fornitura è erogata con continuità alle condizioni previste dal Distributore Locale e può essere interrotta temporaneamente da parte dei gestori di rete competenti, in tutto o in parte, per cause di oggettivo pericolo, per ragioni di servizio, quali manutenzione, riparazione dei guasti, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi e per motivi di sicurezza del sistema.

**13.2** Tali interruzioni, nonché le interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali e/o a cause di forza maggiore e/o dovute ad interventi del Distributore Locale o del trasportatore e/o provvedimenti di Pubbliche Autorità o comunque non imputabili al Fornitore non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto da parte del Cliente.

## ART. 14 - ASSICURAZIONE A FAVORE DEL CLIENTE

**14.1** (Per la sola fornitura gas) In ottemperanza alle disposizioni dell'ARERA, i Clienti Civili sono garantiti da un contratto di assicurazione per gli infortuni, anche subiti dai familiari conviventi o dai dipendenti, per



gli incendi, la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas naturale loro fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna. Il personale del Fornitore è a disposizione dei Clienti per tutti gli adempimenti relativi. I moduli per la denuncia dell'eventuale sinistro, nonché i dettagli della copertura assicurativa, sono disponibili sul sito [www.cig.it](http://www.cig.it) e sul sito del fornitore [www.sinergas.it](http://www.sinergas.it).

#### ART. 15 - COMUNICAZIONI E RECLAMI

**15.1** Per qualsiasi comunicazione, reclamo o informazione, il Cliente potrà rivolgersi direttamente al Fornitore presso gli uffici dello stesso ovvero utilizzando uno dei canali messi a disposizione dal Fornitore (fax 0535/704605; indirizzo postale: Sinergas S.p.A. sede legale via Alghisi n. 19, 41012 Carpi (Mo), sede operativa via Maestri del Lavoro n. 38, 41037 Mirandola (Mo); indirizzo e-mail [info@sinergas.it](mailto:info@sinergas.it) – PEC [segreteria.sinergas@pec.gruppoaimag.it](mailto:segreteria.sinergas@pec.gruppoaimag.it)) indicati anche nelle fatture o compilando i moduli allegati alla Documentazione Contrattuale o disponibili nel Sito del Fornitore ([www.sinergas.it](http://www.sinergas.it)).

**15.2** Il Cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o una associazione di consumatori, può presentare reclamo scritto sul servizio ricevuto, sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali ovvero con riferimento ad ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e Cliente finale, compresa l'ipotesi, di contratto o attivazione non richiesti.

**15.3** Se il Cliente finale non utilizza l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore, il reclamo scritto dovrà contenere almeno i seguenti "elementi minimi": nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o indirizzo telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi), il codice PdR/POD, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati. Nel caso di reclamo per contratto o attivazione non richiesti al reclamo dovrà essere altresì allegata copia della documentazione attestante la data di conoscenza del contratto non richiesto o dell'attivazione non richiesta.

**15.4** In caso di mancato rispetto degli obblighi di risposta al reclamo, nei casi previsti dalla normativa e dettagliati nell'allegato relativo ai livelli di qualità, sono dovuti al Cliente gli indennizzi previsti dalla normativa, e riportati nella Documentazione Contrattuale allegata.

**15.5** Ai sensi del TICO, qualora il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta del Fornitore al reclamo presentato ai sensi dei commi precedenti o non riceva alcuna risposta entro 40 giorni dall'invio, potrà attivare gratuitamente la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti Energia istituito dall'ARERA presso Acquirente Unico per la risoluzione delle eventuali controversie che dovessero insorgere, cui il Fornitore si impegna a partecipare. Le modalità di accesso al Servizio conciliazione, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>. Per ulteriori informazioni è possibile inviare una email al Servizio conciliazione all'indirizzo [serviziocconciliazione@acquirenteu-nico.it](mailto:serviziocconciliazione@acquirenteu-nico.it), oppure contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 (da telefono fisso o da cellulare). In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione, l'ARERA ha previsto che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito anche mediante altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, quali le procedure di media/conciliazione presso le Camere di Commercio e le procedure presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR per i consumatori istituito dall'ARERA (consultabile sul sito <http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>).

**15.6** Tutte le comunicazioni inerenti al Contratto devono essere trasmesse su supporto durevole, in particolare quelle che il Cliente è tenuto ad inviare al Fornitore, relative al punto di prelievo.

#### ART. 16 - LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ - INDENNIZZI AUTOMATICI

**16.1** Il Fornitore si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità, così come definiti dall'ARERA al TIQV, e a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti per il loro mancato rispetto, per quanto di competenza.

**16.2** Il Fornitore provvederà a pubblicare sul proprio sito web, entro il 30 giugno di ogni anno, le informazioni concernenti i livelli specifici e generali di qualità di propria competenza, nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.

#### ART. 17 - DATI FORNITI DAL CLIENTE

**17.1** Il Cliente si obbliga a comunicare al Fornitore eventuali variazioni di recapito o altri dati sensibili successivi alla stipulazione del contratto.

**17.2** Il Cliente rimane responsabile della veridicità ed esattezza dei dati forniti al Fornitore.

#### ART. 18 - FORZA MAGGIORE

**18.1** Le Parti non sono tra loro responsabili per qualsiasi inadempimento dovuto a causa di forza maggiore o comunque da qualsiasi causa al di fuori del controllo delle stesse.

**18.2** In particolare, il Fornitore non sarà responsabile per sospensioni o interruzioni della somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale causati da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla stessa, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, ivi compreso ARERA e Terna, scioperi, stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio ragionevole controllo, compreso la indisponibilità temporanea del servizio di trasmissione e/o distribuzione dell'energia elettrica a livello nazionale o locale, anche per inadempienza verso il Cliente di Terna o del Distributore, e compresa la indisponibilità temporanea del servizio di trasporto del gas a livello nazionale e regionale, o della distribuzione a livello locale, anche per inadempienza verso il Cliente del Trasportatore o del Distributore Locale, salvo che la causa della inadempienza non sia imputabile a precedenti inadempienze del Fornitore. Sarà considerata altresì causa di forza maggiore l'interruzione, anche improvvisa, su scala nazionale e/o locale delle somministrazioni di energia elettrica causate da fatti e/o atti di Terna e/o del Distributore, comunque connessa a squilibri o difficoltà del sistema energetico, che si manifesti in cali di tensione, "black-out" ecc. e/o l'interruzione, anche improvvisa, su scala nazionale e/o locale delle forniture di gas causate da fatti e/o atti del Trasportatore.

#### ART. 19 - CESSIONE

**19.1** Il Fornitore avrà la facoltà di cedere il contratto a terzi, senza l'esplicita approvazione da parte del Cliente, a condizione che questo non comporti un aggravio di costi o una variazione in aumento delle condizioni economiche in essere né minori diritti e tutele per il Cliente che rivesta la qualità di Consumatore. La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione inviata dal Fornitore.

**19.2** Il Cliente non potrà cedere il contratto a terzi senza il consenso del Fornitore.



#### ART. 20 - FONTI NORMATIVE E FORO COMPETENTE

**20.1** Per quanto non previsto dal presente contratto sono applicabili le leggi e le norme vigenti.

**20.2** Le delibere riportate nel presente documento sono consultabili sul sito dell'ARERA, [www.arera.it](http://www.arera.it) nella sezione Atti e Provvedimenti. I riferimenti alle Delibere dell'ARERA sono da intendersi comprensivi delle successive modifiche ed integrazioni rispetto al testo inizialmente approvato. Il contratto sarà modificato di diritto mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche obbligatorie definite dall'ARERA stessa.

**20.3** Fermo restando quanto previsto al precedente art. 15.1, per le eventuali controversie inerenti al presente Contratto costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale del Cliente - a nor-

ma dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del Consumo - l'esperimento del tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione Clienti energia istituito dall'ARERA presso Acquirente Unico, già indicato al precedente art. 15.5, ovvero dinanzi agli organismi alternativi di risoluzione extragiudiziale delle controversie parimenti menzionati all'art. 15.5.

**20.4** Per eventuali controversie il foro competente in via esclusiva è quello 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 di Modena. I diritti spettanti ai Clienti che rivestono la qualifica di Consumatori ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005 sono disciplinati, tra l'altro, dal Capo I del Titolo III della Parte III di detto D.Lgs. per quanto applicabile.

