

### 1. DEFINIZIONI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- 1.1 ARERA o Autorità: 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;
- 1.2 Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale, il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;
- 1.3 Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato;
- 1.4 Cessazione della fornitura: è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, la quale sia strumentale o comunque connesso a con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura;
- 1.5 Cliente o Cliente finale: è il Cliente domestico vulnerabile
- 1.6 Cliente domestico Vulnerabile o Cliente finale domestico Vulnerabile: è il Cliente che acquista gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali e che sia in possesso di almeno una delle condizioni di cui all'art. 2, comma 1, DL 115/22;
- 1.7 Clienti titolari di bonus sociale: sono i Clienti domestici che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico così come definiti all'articolo 2, commi 2.2 e 2.3 del TIBEG;
- 1.8 Codice di condotta commerciale: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 27 ottobre 2020 426/2020/R/com, come successivamente modificato e integrato;
- 1.9 Codice del consumo: è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 come successivamente modificato e integrato;
- 1.10 Coefficiente C: è il coefficiente di correzione dei volumi che serve a riportare i volumi alle condizioni standard, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (Smc);
- 1.11 Condizioni economiche: sono le condizioni di prezzo definite dall'Autorità nell'ambito del Servizio di Tutela della Vulnerabilità;
- 1.12 Condizioni Generali di Fornitura: sono le presenti condizioni generali che i venditori sono tenuti ad applicare ai clienti finali sulla base della Delibera dell'ARERA n. 14 Marzo 2023, n. 100/2023/R/COM e s.m.i.e disciplinano i termini e le condizioni per la fornitura di gas naturale a beneficio degli stessi Clienti Finali;
- 1.13 Contratto: è il contratto di fornitura di gas naturale, stipulato tra il Cliente e il Fornitore, sulla base della Proposta di Contratto di cui alla lettera a) della Documentazione Contrattuale;
- 1.14 Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art.14 d.lgs.164/00, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente;
- 1.15 Documentazione contrattuale: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni Generali di fornitura e di almeno i seguenti allegati:
- "Proposta di Contratto per la fornitura di gas naturale" o "Proposta di Contratto";
  - dichiarazioni e impegni del cliente di cui al modulo "Dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto di notorietà relativa al titolo attestante la proprietà, detenzione o possesso dell'immobile per il quale è richiesta la fornitura di gas (art. 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000) e dichiarazione dei dati catastali (Legge n. 311 del 30/12/2004)";
  - "Scheda sintetica";
  - "Livelli di qualità commerciale e informazioni aggiuntive"
  - modulistica recante le condizioni economiche (di seguito anche le "Condizioni Economiche");
  - "Scheda di Confrontabilità";
  - modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento (di seguito anche il "Modulo Tipo per l'Esercizio del Ripensamento");
  - "Modulo Punti di Prelievo";
  - "Modulo per la Presentazione dei Reclami";
  - "Informativa sul Trattamento per i Dati Personali";
  - ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente, ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.
- 1.16 Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale;
- 1.17 Fattura di periodo: è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;
- 1.18 Fornitore: è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;
- 1.19 Forza maggiore: è ogni evento imprevedibile, non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;
- 1.20 Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura di gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura;
- 1.21 Punto di fornitura: è il punto di prelievo o di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione il gas naturale al Cliente. In caso di più punti di prelievo o di riconsegna, i punti sono indicati all'interno dell'Allegato "Punti di Prelievo";
- 1.22 RQDG: è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione 2020-2025, approvata con la deliberazione ARERA 569/2019/R/gas
- 1.23 Servizio di default: è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disalimentato o trovi un Fornitore;
- 1.24 Servizi di ultima istanza gas: sono i servizi erogati dal fornitore del servizio di default di distribuzione e dal fornitore di ultima istanza (FUI) individuati ai sensi del TIVG;
- 1.25 Servizio di Tutela della Vulnerabilità: è il servizio erogato ai clienti vulnerabili di gas naturale ai sensi del DL 115/22
- 1.26 SII: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n. 192 del 18 agosto 2010;
- 1.27 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 gas naturale prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato con deliberazione dell'ARERA 3 agosto 2017, 593/2017/R/com e successive modifiche e integrazioni
- 1.28 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;
- 1.29 Switching: a) per il settore del gas naturale: (i) l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione;
- 1.30 TIBEG: il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di gas naturale, di cui all'allegato A alla deliberazione di ARERA 26 settembre 2013, 402/2013/R/COM;
- 1.31 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'Autorità, di cui alla deliberazione di ARERA 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM e successive modifiche e integrazioni;
- 1.32 TIF: è il Testo integrato delle disposizioni di ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di gas naturale approvato con deliberazione 4 agosto 2016, 463/2016/R/COM e successive modifiche e integrazioni;
- 1.33 TIMG: è il Testo integrato morosità gas di cui all'Allegato alla deliberazione ARERA 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11 e successive modifiche e integrazioni;
- 1.34 TIQV: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;

# CONDIZIONI GENERALI

SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS Usi domestici



PIÙ ECO. PIÙ SMART. PIÙ TE

## 2. OGGETTO

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione alternativamente di gas naturale al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito del Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas.

2.2 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dall'esercente il servizio di default gas che in precedenza serviva il Cliente. 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'art.7.

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

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

## 3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1 Il Contratto si conclude per adesione nel momento in cui il Cliente, attraverso i diversi canali di vendita messi a disposizione dal Fornitore, aderisce alla Proposta di Contratto, accettandone integralmente i contenuti.

3.2 L'attivazione della fornitura di cui al Contratto è in ogni caso condizionata all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente ("Credit Check") che saranno svolte dal Fornitore, sia in proprio, sia attraverso società esterne specializzate. In caso di esito negativo del Credit Check, il Contratto si intenderà risolto previa comunicazione inviata, da parte del Fornitore al Cliente, a mezzo di posta ordinaria o via e-mail, laddove a disposizione dello stesso, entro e non oltre 45 giorni dalla data di accettazione del Contratto. Decorso il termine dei 45 giorni, in assenza di comunicazione da parte del Fornitore, il presente Contratto si intenderà efficace a tutti gli effetti di legge. Le modalità di trattamento dei dati personali del Cliente necessari per lo svolgimento dell'attività di Credit Check, sono descritte all'interno dell'informativa sul trattamento dei dati personali richiamata dall'art. 28 ("Dati Personali"), del presente Contratto.

3.3 In aggiunta a quanto previsto nell'art. 3.2 che precede, l'attivazione della fornitura è, altresì, condizionata al buon esito delle seguenti verifiche: i) inesistenza di precedenti morosità del Cliente, nei confronti del Fornitore o di altre società del Gruppo Acea; ii) avvenuto inserimento, corretto e completo, dei dati ritenuti essenziali per l'erogazione della fornitura, forniti dal Cliente stesso e indicati all'interno della Proposta di Contratto o dell'Allegato Punti di Prelievo, (iii) al rispetto di quanto previsto all'articolo 17 ("Sicurezza degli Impianti, Apparecchiature e Verifica"), (iv) all'ottenimento delle autorizzazioni, permessi e diritti di servitù necessari ai sensi della normativa vigente (v) al mancato esercizio della facoltà di revoca da parte del Fornitore di cui all'art. 6 ("Revoca della Richiesta di Switching").

3.4 Con riferimento alla richiesta di attivazione della fornitura di gas naturale da parte del Cliente, fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi, l'attivazione della Fornitura sarà condizionata, altresì, al pagamento, da parte del Fornitore, degli importi non ancora pagati connessi alle iniziative giudiziarie esperite dal Distributore nei confronti del Cliente al fine di ottenere la disalimentazione fisica i) del Punto di fornitura indicato nella Proposta di Contratto o nell'Allegato Punti di Prelievo o ii) di un punto di fornitura diverso da quello per il quale si richiede l'accesso. Nel caso in cui, il Fornitore decida di proseguire con l'attivazione della fornitura, i citati importi sostenuti dal Fornitore, saranno addebitati al Cliente.

3.5 La mancata attivazione della fornitura, conseguente all'esito negativo delle verifiche di cui all'art. 3.4, i) e ii) romanino, che precede, determinerà la risoluzione del contratto che sarà comunicata al Cliente dal Fornitore a mezzo di posta ordinaria o via e-mail, laddove a disposizione dello stesso, entro e non oltre 45 giorni dalla data di conclusione del Contratto.

3.6 Fermo restando quanto previsto dai precedenti articoli, l'attivazione della fornitura/ avverrà in coerenza con i termini per il Recesso previsti dall'art. 4 del Contratto e con i termini previsti per l'esercizio del Ripensamento di cui all'art. 5 in caso di Cliente finale domestico, nonché in base alle tempistiche stabilite dall'Autorità per l'attivazione dei servizi di trasporto, distribuzione e dispacciamento. Resta inteso che il Fornitore non potrà in nessun caso essere chiamato a rispondere del ritardato avvio della fornitura/e dovuto a circostanze a esso non imputabili.

3.7 In caso di Contratto concluso con un Cliente non domestico tramite forme di comunicazione a distanza, immediatamente dopo la conclusione del Contratto stesso, il Fornitore invierà al predetto Cliente una lettera di conferma.

3.8 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.

3.9 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente finale domestico fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente domestico una copia del Contratto firmato su supporto cartaceo o, se il Cliente finale domestico è d'accordo, su un altro Supporto durevole

3.10 Fermo restando quanto previsto dai commi precedenti del presente articolo, il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione dei moduli di cui alle lettere g) e i) della Documentazione contrattuale, con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile e presso gli eventuali sportelli fisici.

3.11 La Documentazione contrattuale può, in ogni momento, essere integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

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

## 4. PROCURA A RECEDERE

4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con l'espressione del proprio consenso alla conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza ad Acea Energia S.p.A. perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

4.2 Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ove previsto, da parte del Cliente finale domestico vulnerabile, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.4, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente, trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

## 5. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

5.1 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale domestico vulnerabile fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente domestico vulnerabile può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:

- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto al seguente recapito del Fornitore: ae-ripensamentilibero@aceaenergia.it, comprensiva, almeno, delle seguenti informazioni: nome, cognome, codice fiscale, POD o PDR, luogo e data, firma;
- telefonando al seguente numero 800.38.38.38. In tale caso, la sua volontà di recedere dal presente Contratto, verrà registrata e, successivamente, confermata attraverso l'invio di un messaggio ("SMS") o di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica reso disponibile dal Cliente;
- mediante invio dell'apposito Modulo Tipo per l'Esercizio del Ripensamento allegato al presente Contratto sub g), attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

Qualora il Contratto sia stato concluso nel contesto di una visita da parte del Fornitore, non preventivamente richiesta dal Cliente, presso l'abitazione di quest'ultimo, (ad esempio, mediante vendita "porta a porta") ovvero in occasione di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere i propri prodotti, il termine che precede si intende prolungato a 30 (trenta) giorni.

5.2 Qualora il Fornitore non fornisca al Cliente domestico vulnerabile le informazioni circa i tempi e i modi di esercizio del diritto di ripensamento, questi ha la facoltà di

# CONDIZIONI GENERALI

## SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS Usi domestici



PIÙ ECO. PIÙ SMART. PIÙ TE

recedere dal comma precedente. Qualora, invece, il Fornitore fornisca al Cliente domestico le informazioni circa i tempi e i modi di esercizio del diritto di ripensamento entro dodici (12) mesi dalla conclusione del Contratto, questi avrà la facoltà di recedere dal Contratto senza penalità e senza fornire giustificazioni entro quattordici (14) giorni dal momento in cui riceve le informazioni.

5.3 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente domestico vulnerabile richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento. La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente domestico vulnerabile la perdita del diritto di ripensamento.

5.4 Qualora il Cliente finale domestico vulnerabile eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore potrà chiedere al Cliente domestico vulnerabile un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia Contratto senza penalità e senza fornire giustificazioni entro dodici (12) mesi dallo spirare del termine previsto già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente domestico vulnerabile sarà tenuto, altresì, al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

5.5 Le Parti prendono atto che:

- se il Cliente finale domestico vulnerabile esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;

- se il Cliente finale domestico vulnerabile esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente domestico può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario, saranno attivati i Servizi di ultima istanza gas, il Servizio di maggior tutela o il Servizio di Salvaguardia per il settore elettrico.

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

## 6. REVOCA DELLA RICHIESTA DI SWITCHING

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

se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità;

se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa; il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;

le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;

le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;

l'accessibilità o meno del Punto di fornitura (solo per gas naturale).

la data di attivazione del servizio di default gas.

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

6.3 Fermo restando quanto previsto all'art. 3.7 che precede, qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, dovrà comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla conclusione del Contratto, che lo stesso 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.

Superato il termine di cui al comma precedente, in assenza della comunicazione da parte del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

6.5 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di: ritirare la richiesta di switching per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;

confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

## 7. CONCLUSIONE DEI CONTRATTI CON IL DISTRIBUTORE

7.1 Per le offerte di gas naturale il Fornitore chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

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

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

## 8. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

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

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

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

## 9. CONDIZIONI ECONOMICHE

9.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo definite dall'Autorità nell'ambito del Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas sono allegate al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

## 10. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

10.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.

10.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata indeterminata, fermo restando gli aggiornamenti delle medesime come tempo per tempo disposte dall'ARERA.

10.3 Il Cliente può recedere in qualsiasi momento, senza oneri, dal Contratto (anche con riferimento a un solo Punto di fornitura), per cambiare Fornitore, 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 con il Fornitore mediante invio di apposita comunicazione al Fornitore, o al SII ove previsto, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.

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 fino alla data di efficacia del recesso.

# CONDIZIONI GENERALI

## SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS Usi domestici



10.5 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere non per cambiare Fornitore ma al fine di cessare la fornitura, o per altre motivazioni, è dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto accedendo al sito web [www.acea.it](http://www.acea.it) - Area Riservata MyAcea Energia - Contratti - I miei contratti - Disdetta e compilando l'apposito web form.

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

10.7 Il Fornitore, a decorrere dal 1 Gennaio 2024, può recedere dal Contratto con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con decorrenza dalla data in cui il Cliente riceve la comunicazione di recesso da parte del Fornitore; tale comunicazione sarà trasmessa dal Fornitore con Raccomandata A/R all'indirizzo di fatturazione indicato nella Proposta di Contratto o, eventualmente, tramite Posta Elettronica Certificata fornita dal Cliente.

10.8 In conformità a quanto previsto dall'art. 3.5 del TIVG, al venire meno, in capo al Cliente, delle condizioni previste per accedere al Servizio di Tutela della Vulnerabilità, ferma restando la facoltà in capo al Fornitore di esercitare il recesso ai sensi dell'art. 10.7 che precede, lo stesso Fornitore provvederà a trasmettere al Cliente le condizioni contrattuali ed economiche che troveranno applicazione trascorsi 3 (tre) mesi dalla data di ricezione delle medesime da parte del Cliente, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso.

## 11. FATTURAZIONE

11.1 La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 11.19. Con riferimento alla fornitura di gas naturale, nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

11.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore. In particolare il Fornitore, relativamente ai clienti titolari di un punto di riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, rende disponibile la possibilità di comunicare l'autolettura al numero 800.38.38.38 gratuito da rete fissa nazionale in alternativa per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 06.45.698.205 oppure accedendo all'Area Clienti del sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it) nell'arco della finestra temporale indicata in fattura. L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura, qualora palesemente errato, verrà comunicata al momento stesso dell'acquisizione o entro i quattro giorni lavorativi successivi nei casi in cui non sia possibile una risposta immediata. Una volta preso in carico il dato di autolettura, il Fornitore lo trasmetterà, entro i quattro giorni lavorativi successivi, al Distributore che provvederà a validarlo o meno e a comunicarne l'esito al Fornitore entro i successivi 3 giorni lavorativi. Il dato di autolettura validato dal Distributore verrà utilizzato ai fini della fatturazione.

Relativamente ai clienti titolari di un punto di riconsegna con frequenza di lettura mensile con dettaglio giornaliero, il Fornitore rende disponibile la modalità di autolettura dei consumi nel caso in cui siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi. L'autolettura comunicata dal cliente tramite i canali di contatto oppure accedendo all'Area Clienti del sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it) verrà gestita e utilizzata dal Fornitore secondo le modalità sopra indicate.

11.3 Le fatture consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le seguenti modalità: attraverso la registrazione sul sito [www.acea.it](http://www.acea.it), chiamando i numeri verdi, ovvero, presso gli sportelli del Fornitore siti in Roma, Piazzale Ostiense n.2.

11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della bolletta, il Fornitore rende disponibile sul sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it) una "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'offerta di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati

11.5 Le bollette sono emesse in conformità con quanto previsto dalle delibere dell'ARERA (tra cui, la delibera n. 501/14 in tema di trasparenza delle bollette), tempo per tempo vigenti. Nel caso di cliente domestico vulnerabile fornito nel servizio di tutela fino alla data del 31 dicembre 2023 e che non ha sottoscritto alcuna offerta di mercato libero, da gennaio 2024 il Fornitore continuerà ad erogare la fornitura con il servizio di tutela della vulnerabilità e il Cliente continuerà a ricevere le bollette secondo le modalità già in uso nell'ambito del servizio di tutela

11.6 A decorrere dal 1 gennaio 2024, le bollette sono emesse in formato elettronico, salvo che il Cliente chieda di ricevere le bollette in formato cartaceo. Le bollette emesse in formato elettronico sono rese disponibili al Cliente via e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente stesso.

11.7 Al Cliente che scelga di ricevere la bolletta in formato cartaceo non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

11.8 Al Cliente che scelga di ricevere la bolletta in formato elettronico e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura, il cui importo è riportato nella seguente tabella:

TIPOLOGIA DI CLIENTI	UNITÀ DI MISURA	LIVELLO DELLO SCONTO
Clienti finali domestici di gas naturale	euro/Punto di fornitura/anno	-5,40

Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.8 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

11.9 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 20 euro euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

11.10 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore 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.

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

11.12 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 default gas, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al fornitore entrante.

11.13 Il Cliente effettuerà il pagamento delle bollette attraverso la domiciliazione in via continuativa su conto corrente bancario o postale con addebito di eventuali commissioni da parte degli istituti bancari o postali. Sono disponibili ulteriori modalità di pagamento: (i) pagamento elettronico con bonifico bancario tramite il servizio MyBank, da area riservata o App MyAcea Energia, a cui sono applicati i costi di commissione previsti dalla propria banca; (ii) on-line da area riservata o App MyAcea Energia tramite carta di credito dei circuiti Visa e Mastercard; (iii) presso gli uffici di Poste Italiane con relativi costi di commissione; gratuitamente unicamente presso gli sportelli Acea Energia in P.le Ostiense, 2, Roma, tramite bancomat e carta di credito dei circuiti Visa e Mastercard (per pagamenti tramite bancomat con l'addebito di eventuali commissioni da parte degli istituti bancari, ove previsti); (iv) presso le ricevitorie e tabaccherie PUNTOLIS e Mooney per un importo massimo pari a 999,99€ comprensivo dei costi della commissione per i pagamenti in contanti (o per un importo massimo di 1.500€ per PUNTOLIS e 4.999,99€ per Mooney comprensivi dei costi di commissione in caso di pagamento con carte di pagamento); (v) presso i soggetti autorizzati da Poste, quali tabaccai collegati tramite Banca ITB, Banche e supermercati aderenti al servizio, con relativi costi di commissione; (vi) presso gli sportelli di Acea Energia tramite bancomat e carta di credito, con eventuali commissioni applicate dalla propria Banca; (vii) tramite CBILL, per pagare la bolletta accedendo al proprio Internet Banking o con gli altri canali messi a disposizione dalle banche aderenti al servizio, con relative spese di commissione. (ix) PostePay per pagare con la carta Postepay o carta Bancoposta o App Postepay; (x) tramite Bancomat Pay disponibile su area riservata e App MyAcea Energia (xi) tramite Apple Pay e Google Pay disponibili su App MyAcea Energia. Nel rispetto della normativa vigente Acea Energia non applica

# CONDIZIONI GENERALI

## SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS Usi domestici



spese aggiuntive in base al metodo di pagamento prescelto.

Le citate modalità di pagamento, ed eventuali modifiche alle stesse, sono riportate all'interno della fattura. Nel rispetto della normativa vigente Acea Energia non applica spese aggiuntive in base al metodo di pagamento prescelto.

11.14 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente con le modalità e le tempistiche indicate in fattura e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore, ovvero, stimati dal Fornitore. In caso di stima propria di gas naturale, il Fornitore, in assenza di uno storico dei consumi, utilizzerà come base di computo il volume annuo precedente, trasmesso dal Distributore in fase di switching. Questa base di computo, verrà poi modulata sui profili di prelievo standard definiti da ARERA a livello di singola fornitura (ai sensi della Delibera n. 229 del 2012 ess.mm.ii. dell'Autorità). Nel caso in cui, viceversa, il Fornitore abbia a disposizione lo storico, il criterio utilizzato prevede la fissazione di una base di computo annuale calcolata alla luce delle ultime due letture effettive. Questa base di computo, a sua volta, verrà modulata sui profili di prelievo standard definiti da ARERA.

11.15 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nel periodo.

11.16 La fattura di periodo è emessa secondo la seguente frequenza:

### Gas Naturale

**Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero**

TIPOLOGIA DI CLIENTI	FREQUENZA EMISSIONE FATTURE
Inferiore a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Tra 500 e 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Tra 1.500 e 5.000 Smc/anno	Bimestrale
Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile

11.17 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.

11.18 In caso di mancata lettura, entro i limiti temporali previsti dalla regolazione, di un misuratore gas non accessibile o con accessibilità parziale, il Fornitore indica, nella prima fattura emessa, le cause che hanno impedito la lettura. In caso di mancata lettura di un misuratore gas accessibile entro i predetti limiti temporali, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.

11.19 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.

11.20 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.21, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a: 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 11.21; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.21.

11.22 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.

11.23 In caso di switching o di voltura, con riferimento ai punti di riconsegna con frequenza diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, il Cliente può comunicare l'autolettura al numero 800.38.38.38 gratuito da rete fissa nazionale in alternativa per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 06.45.698.205. L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura, qualora palesemente errato, verrà comunicata al momento stesso dell'acquisizione o entro i quattro giorni lavorativi successivi. In caso di Switching con Acea Energia, l'autolettura può essere comunicata entro il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della Fornitura. In caso di Switching con altro venditore l'autolettura

può essere comunicata ad Acea Energia fino al giorno precedente la data di attivazione della Fornitura, a partire dal quinto giorno lavorativo precedente la suddetta data. Viceversa, in caso di Voltura, l'autolettura potrà essere comunicata nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della Voltura. Una volta acquisito il dato di autolettura, questo verrà trasmesso dal Fornitore al Distributore che provvederà a volturare ed a ricondurre il dato alla data di attivazione del Contratto e a comunicarne l'esito al Fornitore. Il dato di autolettura validato e comunicato dal Distributore verrà utilizzato ai fini della fatturazione.

## 12. RATEIZZAZIONE

12.1 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 contratti di gas naturale;
- per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;

# CONDIZIONI GENERALI

SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS Usi domestici



- c. 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;
- d. per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
- e. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 11;
- f. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

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

12.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- a. nei casi di cui alla lettera a) punti i., ii. e iii., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
- b. nei casi di cui alla lettera a), punto iv, 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);
- c. nei casi di cui lettera a), punto v., 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);
- d. 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;
- e. 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;
- f. 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.

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

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

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

- la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;
- qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
- la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;

- il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

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

## 13. GARANZIE A CARICO DEL CLIENTE FINALE

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

13.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto da ARERA (TIV e TIVG) e riportato nelle seguenti tabelle:

CLIENTI TITOLATI DI BONUS SOCIALE			
Consumo annuo (Smc/anno)			
	<500	Fino a 5.000	>5.000
Livello deposito cauzionale (euro)	25,00	77,00	Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

ALTRI CLIENTI					
Consumo annuo (Smc/anno)					
	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000
Livello deposito cauzionale (euro)	30,00	90,00	150,00	300,00	Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

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

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

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

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

13.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla bolletta di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale.

Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

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

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

### 14. INTERESSI DI MORA

14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella 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 definito ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213, G.U. n. 157 del 8 luglio 1998, aumentato di 3,5 punti percentuali.

14.2 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. 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

### 15. INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

15.1 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 14 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'art 11.14, trascorso un termine non inferiore a 5 (cinque) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore invierà al Cliente, a mezzo di raccomandata con preavviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora). Qualora l'omesso o parziale pagamento riguardi fatture relative a forniture cessate, il termine per l'invio da parte del Fornitore della raccomandata contenente formale diffida ad adempiere e messa in mora sarà il medesimo indicato al periodo precedente.

15.2 Il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.

15.3 L'eventuale pagamento da parte del Cliente a seguito di sollecito o di costituzione in mora di cui sopra potrà essere comunicato dallo stesso tramite il sito internet del Fornitore [www.acea.it](http://www.acea.it) nell'Area Clienti MyAcea Energia, sezione Fatture e Pagamenti > Dimostrazione avvenuto pagamento, ovvero tramite eventuali diverse modalità riportate nelle citate comunicazioni.

15.4 Il Fornitore, trascorsi inutilmente non meno di 3 giorni lavorativo dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore chiederà al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.

15.5 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di 2 anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.

15.6 Una volta sospesa la fornitura di gas naturale, 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 15.3.

15.7 Una volta sospesa la fornitura a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione, qualora il Contratto abbia a oggetto l'energia elettrica, ovvero richiedere al Distributore la Cessazione amministrativa ai sensi dell'articolo 9 del TIMG, qualora il contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal fornitore nella predetta comunicazione.

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

15.9 Per i contratti di gas naturale, ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al Distributore la relativa Cessazione amministrativa, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG, ai fini dell'attivazione del servizio di default. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del servizio di default.

15.10 Nel caso cui al precedente comma 15.9, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere: a) copia delle fatture non pagate; b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale; c) copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente; d) copia del Contratto di fornitura (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima fattura pagata; e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

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

15.12 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.

15.13 Il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo di importo pari ad euro 30 (trenta) nel caso in cui, la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di comunicazione in mora. Al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

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

### 16. PRESTAZIONI DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

16.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel RQDG, comprendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RQDG.

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

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

### 17. SICUREZZA DEGLI IMPIANTI, APPARECCHIATURE E VERIFICHE

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

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

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

### 18. FORZA MAGGIORE

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

18.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore. Per il Fornitore le comunicazioni dovranno essere inviate a mezzo PEC al seguente indirizzo ae.spa@pec.aceaspa.it

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

### 19. RESPONSABILITÀ

19.1 Le caratteristiche del gas naturale somministrati al Cliente potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia.

Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

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

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

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

### 20. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

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

- esito negativo delle verifiche di cui agli articoli 3.4 e 3.7 del Contratto;
- esercizio della facoltà di revoca di cui all'articolo 3.5 del Contratto;
- inadempimento delle obbligazioni di pagamento di cui all'articolo 11 del Contratto;
- nei casi cui all'articolo 15.7;
- risoluzione del contratto di trasporto stipulato tra il Fornitore e il Distributore Locale.

### 21. LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

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

21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.acea.it](http://www.acea.it). all'interno dell'area MyAcea Energia. Il Cliente può presentare reclamo in via telematica compilando l'apposita form presente sul sito [www.acea.it](http://www.acea.it), all'interno dell'area MyAcea Energia oppure a mezzo posta indirizzando la comunicazione scritta ad: Acea Energia S.p.A. - Servizio Mercato Libero - Casella postale n. 5114 - 00154 - Roma

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

21.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: a) nome e cognome; b) l'indirizzo di Fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di Fornitura, o telematico; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo; e) il codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna del gas naturale (PDR) ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati; g) se la tua segnalazione riguarda gli importi o i consumi fatturati indica l'autolettura e la data in cui l'hai effettuata.

### 22. ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI GAS

22.1 I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale e da essa sono esclusi: a) i clienti finali diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un Misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); b) i consumatori di gas naturale per autotrazione.

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

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

### 23. INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO

23.1 Sono recepite di diritto nel Contratto e nella documentazione contrattuale che lo compone le disposizioni, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'Autorità che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

### 24. CESSIONE DEL CONTRATTO

24.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa, anche appartenente al Gruppo Acea, abilitata alla fornitura di o di gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c.24.2 La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata dal Fornitore con un preavviso di 15 giorni. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.



# CONDIZIONI GENERALI

SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS Usi domestici



## 25. COMUNICAZIONI

25.1 Le comunicazioni relative al Contratto saranno inviate con le specifiche modalità indicate di volta in volta nei singoli articoli. Eventuali variazioni ai canali di comunicazione saranno comunicate in bolletta o indicate sul sito internet del Fornitore

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

## 26. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

26.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, nel caso in cui il Cliente finale sia un Cliente domestico è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano. In tutti gli altri casi è competente il foro di Roma.

## 27. RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

27.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità ([www.arera.it/consumatori/conciliazione.html](http://www.arera.it/consumatori/conciliazione.html)) o, in alternativa, la procedura di ADR "Alternative Dispute Resolution" (di seguito "Procedura ADR") attivata dal Fornitore. Tale Procedura ADR si svolge secondo la disciplina dettata dal Regolamento della procedura ADR disponibile sul sito internet della capogruppo Acea S.p.A. La Procedura ADR è attivabile, su richiesta del Cliente, da un'Associazione dei consumatori firmataria del Protocollo con Acea Energia S.p.A. o direttamente dal Cliente stesso, attraverso la compilazione dell'apposito modulo presente nel sito della capogruppo Acea S.p.A., nonché mediante l'invio del suddetto modulo all'indirizzo e-mail [conciliazione@aceaspa.it](mailto:conciliazione@aceaspa.it) o tramite raccomandata A/R da indirizzare al seguente indirizzo: ACEA Spa/ORGANISMO ADR, Segreteria di Conciliazione, p.le Ostiense 2, cap. 00154 Roma.

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

## 28. DATI PERSONALI

28.1 I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità a quanto riportato nell'informativa sul trattamento dei dati personali allegata al presente Contratto.