

# PLACET GAS

PARTITE IVA





CODICE PRODOTTO: STD\_GA\_PCT01010118\_I | Prezzo variabile

**1. SORGENIA OFFERTA PLACET**

La presente offerta è riservata esclusivamente ai clienti titolari di Partita IVA (il "Cliente"), con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc e che non siano titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche.

Le presenti condizioni economiche (le "CE") definiscono il prezzo per la somministrazione del gas naturale al Cliente e le ulteriori condizioni dell'offerta denominata "Sorgenia PLACET Variabile Gas Partita Iva". Le CE di Sorgenia PLACET Variabile Gas Partita Iva integrano le condizioni generali di contratto per la somministrazione di gas naturale per il mercato libero di Sorgenia (le "CGC") e le CGC, le CE e il Modulo di Adesione costituiscono il contratto (il "Contratto"). I termini qui utilizzati con la lettera maiuscola hanno il medesimo significato ad essi attribuito nelle CGC, salvo ove diversamente espressamente previsto.

**2. CONDIZIONI ECONOMICHE GAS****VENDITA DI GAS NATURALE****CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE****Primi 12 mesi di fornitura**

Corrispettivo annuo	PFIX:	€/PDR/anno	
Corrispettivo dipendente dal consumo	PVOL:	$P\_INGM + \alpha$ pari a	€/Smc

**ULTERIORI INFORMAZIONI DI DETTAGLIO RELATIVA AI CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE:**

La componente Pvol, espressa in quota energia, è soggetta ad indicizzazione mensile, secondo la regolazione vigente riferita alle offerte PLACET, sulla base di:

- corrispettivo P\_INGM, espresso in €/Smc, a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nel mese m pari alla media mensile del prezzo PSV, aggiornato e pubblicato mensilmente da ARERA sul proprio sito, determinata come segue: i.) se il giorno di riferimento (giorno G) è un giorno lavorativo, la media dei prezzi bid e offer "Day-Ahead", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh; ii) se il giorno di riferimento (giorno G) ricade in un fine settimana o in una festività, la media dei prezzi bid e offer "Weekend", pubblicati da ICI Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh; iii.) i giorni lavorativi e le festività sono individuati in base alla metodologia di assessment di ICIS Heren. I valori sono convertiti in €/Smc secondo un fattore di conversione pari a 3,852/3,6/100;
- parametro  $\alpha$ , fisso e invariabile per 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della fornitura, a copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento e consegna del gas naturale al cliente finale

La componente P\_INGM, ha raggiunto nel corso degli ultimi 12 (dodici) mesi un valore unitario massimo pari a €/Smc; tale valore è riferito al mese di

Il valore della componente Pvol, in particolare per quanto riguarda il corrispettivo P\_INGM, fa riferimento al Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc. Tale valore sarà adeguato in funzione del valore del PCS convenzionale da utilizzare ai fini della fatturazione per la località dove è ubicata la fornitura, come determinato dal Fornitore secondo le previsioni del TIVG.

La componente Pfix, (espressa in quota punto di riconsegna), è fissa e invariabile per 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della fornitura.

Le condizioni di cui alle presenti CE saranno applicate per 12 mesi dalla data di attivazione della somministrazione da parte di Sorgenia. All'approssimarsi della scadenza di validità dei corrispettivi di fornitura sopra descritti, il Fornitore provvederà a comunicare al Cliente in forma scritta tramite il Supporto durevole accettato dal Cliente all'atto della stipula del Contratto, i corrispettivi aggiornati riferiti alla medesima Offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui verrà effettuata la comunicazione. La comunicazione sarà inviata al Cliente con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza.

Le condizioni di cui alle presenti CE saranno applicate per 12 mesi dalla data di attivazione della somministrazione da parte di Sorgenia. All'approssimarsi della scadenza di validità dei corrispettivi di fornitura sopra descritti, il Fornitore provvederà a comunicare al Cliente in forma scritta tramite il Supporto durevole accettato dal Cliente all'atto della stipula del Contratto, i corrispettivi aggiornati riferiti alla medesima Offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui verrà effettuata la comunicazione. La comunicazione sarà inviata al Cliente con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza.

**SCONTI E/O BONUS**

La presente offerta prevede uno sconto di 5,40 €/Pdr/anno (che sarà erogato in misura pari a 0,45 €/Pdr/mese) nel caso di cliente domestico e di 12 €/Pdr/anno (che sarà erogato in misura pari a 1 €/Pdr/mese) nel caso di condominio con uso domestico, in caso di contemporanea scelta di fattura digitale e di modalità di pagamento SDD/CCR.

**TARIFFA PER L'USO DEL GAS NATURALE**

Saranno posti a carico del Cliente:

- la componente QTt, relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal PSV al punto di riconsegna della rete di trasporto, come definita da ARERA ai sensi del TIVG;
- le tariffe relative ai servizi di distribuzione, misura e alla relativa commercializzazione, come definite da ARERA ai sensi della RTDG.

Le suddette componenti saranno applicate in conformità ai valori tempo per tempo vigenti e pubblicati da ARERA. Eventuali aggiornamenti delle medesime componenti, nonché l'introduzione di ulteriori oneri o corrispettivi eventualmente disposti da ARERA o da altra Autorità competente nel corso della fornitura, saranno automaticamente recepiti e applicati in bolletta.

**ONERI GENERALI DI SISTEMA**

Saranno addebitati al Cliente gli oneri generali di sistema che comprendono i corrispettivi destinati alla copertura dei costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema. Tali importi sono applicati nella misura definita e periodicamente aggiornata da ARERA. Eventuali aggiornamenti, nonché l'introduzione di ulteriori componenti eventualmente stabilite da ARERA o da altra Autorità competente nel corso della fornitura, saranno automaticamente recepiti e applicati in bolletta.

**VALORI VIGENTI DEI CORRISPETTIVI DEFINITI DA ARERA**

**I valori vigenti dei corrispettivi relativi alle tariffe per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema, determinati e periodicamente aggiornati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), sono consultabili sul sito istituzionale dell'Autorità al seguente indirizzo:**

I corrispettivi indicati sul sito ufficiale dell'Autorità sono applicati secondo la regolazione pro tempore vigente.

**IMPOSTE**

Tutti i corrispettivi indicati nel Contratto sono da considerarsi al netto dell'IVA, delle accise e di qualsiasi altra componente eventualmente introdotta dall'ARERA dopo la stipula del Contratto e per le quali è prevista espressamente un'indicazione in fattura. Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it).

**3. FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

**3.1.** La periodicità di fatturazione dei corrispettivi previsti dalla presente offerta è riportata nell'art. 10.15 delle CGC.

**3.2.** La presente offerta prevede l'emissione della fattura e degli elementi di dettaglio in formato digitale, salvi i casi in cui il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. I documenti di fatturazione, se in formato digitale, saranno inviati al Cliente all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di adesione e/o saranno disponibili sull'area web riservata accessibile gratuitamente dal sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) o attraverso APP, in formato pdf scaricabile.

**3.3.** Le modalità di pagamento disponibili al Cliente sono riportate nell'art. 10 delle CGC.



## SCHEDA SINTETICA GAS NON DOMESTICO PREZZO VARIABILE



### PLACET VARIABILE GAS | CODICE OFFERTA

### OFFERTA GAS NATURALE

VALIDA DAL AL

<b>Venditore</b>	Sorgenia Spa, Numero telefonico: 800.294.333 Indirizzo di posta: via Alessandro Algardi, 4, Milano Indirizzo di posta elettronica: customercare@sorgenia.it	www.sorgenia.it
<b>Durata del contratto</b>	Indeterminata	
<b>Condizioni dell'offerta</b>	L'offerta è rivolta alla persona fisica o giuridica diversa dalle amministrazioni pubbliche, con un consumo annuo complessivamente inferiore a 200.000 Smc, che acquista gas naturale per usi diversi dal proprio consumo domestico	
<b>Metodi e canali di pagamento</b>	Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono l'addebito automatico su conto corrente bancario (SDD), su carta di credito (CCR) e il pagamento tramite bollettino	
<b>Frequenza di fatturazione</b>	Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
	<b>Tipologia di Clienti</b>	<b>Frequenza emissione fatture</b>
	Fino a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
	Superiore a 500 e fino a 1.500 Smc/anno	Bimestrale
	Superiore a 1.500 e fino a 5.000 Smc/anno	Bimestrale
	Superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile
	Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
	Qualsiasi livello di consumo	Mensile
<b>Garanzie richieste al cliente</b>	Deposito cauzionale	

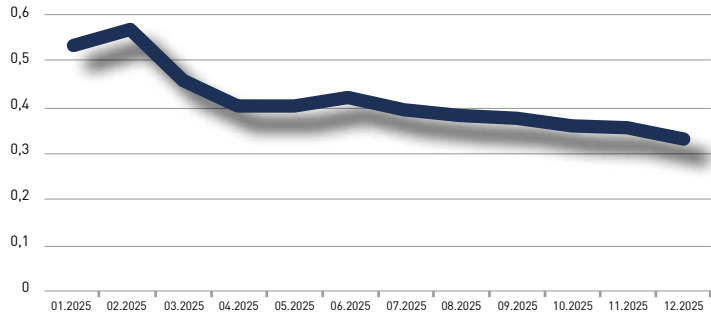
### CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>Prezzo</b>	Prezzo Variabile
<b>COSTO PER CONSUMI</b>	
<b>Indice</b>	P_INGM, espresso in €/Smc, che è il prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nel mese m pari alla media mensile del prezzo PSV, determinata come segue: i. se il giorno di riferimento (giorno G) è un giorno lavorativo, la media dei prezzi bid e offer "Day-Ahead", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh; ii. se il giorno di riferimento (giorno G) ricade in un fine settimana o in una festività, la media dei prezzi bid e offer "Weekend", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh; iii. i giorni lavorativi e le festività sono individuati in base alla metodologia di assessment di ICIS Heren. I valori sono convertiti in €/Smc secondo un fattore di conversione pari a 3,852/3,6/100
<b>Periodicità indice</b>	Mensile



CONDIZIONI ECONOMICHE

Grafico indice (12 mesi)



Totale

P\_INGM + €/Smc\*

COSTO FISSO ANNO  
€/anno\*

Altri Corrispettivi\*

I valori vigenti dei corrispettivi relativi alle tariffe per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema, determinati e periodicamente aggiornati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), sono consultabili sul sito istituzionale dell'Autorità al seguente indirizzo:

I corrispettivi indicati sul sito ufficiale dell'Autorità sono applicati secondo la regolazione pro tempore vigente.

Imposte

Tutti i corrispettivi indicati nel Contratto sono da considerarsi al netto dell'IVA, delle accise e di qualsiasi altra componente eventualmente introdotta dall'ARERA dopo la stipula del Contratto e per le quali è prevista espressamente un'indicazione in fattura. Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it).

Sconti e/o bonus

La presente offerta prevede uno sconto di 6,60 €/Pdr/anno (che sarà erogato in misura pari a 0,55 €/Pdr/mese), in caso di contemporanea scelta di fattura digitale e di modalità di pagamento con addebito automatico su conto corrente bancario (SDD) o carta di credito (CCR).

Prodotti e/o servizi aggiuntivi

Nessuno

Durata condizioni e rinnovo

Le condizioni di cui alle presenti CE rimarranno invariate per 12 mesi dalla data di attivazione della somministrazione con Sorgenia. Allo scadere di tale periodo, le Condizioni Economiche potranno essere modificate da Sorgenia, secondo le modalità riportate nell'art. 9.3 delle CGC.

Altre caratteristiche

Nessuna

\*Escluse imposte e tasse.

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it).



**ALTRE INFORMAZIONI**

**Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore**

Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrate a Sorgenia S.p.A., Casella Postale 14287, 20152 Milano, tramite la pagina <https://www.sorgenia.it/pagina-reclami> o inviando un fax al numero 02.45.88.23.22 eventualmente utilizzando l'apposito modulo disponibile alla medesima pagina. Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, o entrambi), il codice POD/PDR (o, ove non disponibile, il codice cliente) e una breve descrizione dei fatti contestati. Il Cliente potrà ricorrere al servizio conciliazione clienti energia istituito dall'ARERA presso l'Acquirente Unico, disponibile sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it) nonché alle ulteriori procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione delle controversie secondo le modalità previste dalla normativa applicabile.

**Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.**

**Attivazione della fornitura**

In caso di cambio venditore, la somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale, avrà indicativamente inizio il primo giorno del secondo mese successivo alla data di stipula del Contratto. Come previsto dalla normativa vigente, il Cliente sarà informato circa la data puntuale di attivazione della fornitura attraverso apposita comunicazione.

**Dati di lettura**

Le fatture saranno emesse sulla base dei consumi rilevati a cura della Società di Distribuzione ovvero comunicati dal Cliente mediante autolettura, ove prevista. In assenza delle letture, le fatture saranno emesse in acconto e salvo conguaglio sui consumi stimati sulla base dei dati storici di consumo dell'utente, dell'andamento climatico, alla tipologia d'uso, nonché di eventuali altri dati in possesso di Sorgenia.

**Ritardo nei pagamenti**

In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento, il Cliente sarà tenuto alla corresponsione di interessi moratori, su base annua, pari a quanto previsto all'art. 8 della delibera ARERA 229/01, ovvero dall'art. 7 della delibera ARERA 200/99, da applicarsi dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento, oltre alle eventuali ulteriori spese sostenute, ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle fatture. Per il Cliente che abbia pagato nei termini di scadenza le fatture dell'ultimo biennio troverà applicazione, per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo, il solo interesse legale. Nel caso di omesso, parziale o ritardato pagamento degli importi fatturati, Sorgenia avrà facoltà di procedere alla sospensione della somministrazione ed eventuale successiva risoluzione del Contratto, previa formale costituzione in mora del Cliente, mediante comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata ovvero a mezzo posta certificata, provvedendo ad intimare il pagamento delle fatture non pagate, ed indicando il termine ultimo di pagamento, in applicazione delle disposizioni dell'ARERA applicabili (delibera n. 258/2015/R/com per energia elettrica e ARG/gas 99/11 per gas).

**MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO**

**Modalità e tempistiche**

Il Cliente potrà recedere dal Contratto – anche con riferimento a una sola delle somministrazioni – in conformità alle previsioni di cui alla Delibera dell'ARERA n. 302/2016/R/com. Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare esercente, dovrà avvalersi di quest'ultimo affinché l'informazione circa il recesso pervenga a Sorgenia, la quale dovrà riceverla entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitore. Qualora, invece, il suddetto diritto di recesso sia esercitato al fine di cessare la fornitura e i contratti ad essa collegati, il Cliente sarà tenuto ad inoltrare la comunicazione di recesso direttamente a Sorgenia con preavviso non superiore ad un mese.

**Onere di recesso anticipato**

Nessuno

**OPERATORE COMMERCIALE**

**Codice identificativo o nominativo**

**Firma e data**



**ARTICOLO 1. DEFINIZIONI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- **ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;
- **Attivazione della fornitura:** è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;
- **Bolletta 2.0:** è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato;
- **Cessazione della fornitura:** è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura;
- **Cliente o Cliente finale:** è la persona fisica o giuridica diversa dalle amministrazioni pubbliche - con un consumo annuo complessivamente inferiore a 200.000 Smc, che acquista gas naturale per usi diversi dal proprio consumo domestico;
- **Clienti non disalimentabili:** sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti di gas naturale che svolgono attività di servizio pubblico;
- **Codice di condotta commerciale:** è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, come successivamente modificato e integrato;
- **Codice in materia di protezione dei dati personali:** è il d.lgs. 196/03, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;
- **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);
- **Contratto:** è il contratto di fornitura di gas naturale concluso sulla base dell'Offerta PLACET e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche;
- **Distributore:** 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;
- **Documentazione contrattuale:** è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:
  - a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
  - b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a. g. del Codice di condotta commerciale;
  - c) scheda sintetica;
  - d) modulistica recante le condizioni economiche;
  - e) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
  - f) modulo per la presentazione dei reclami;
  - g) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
  - h) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.
- **Fattura:** è il documento denominato *bolletta sintetica*, oggetto della disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";
- **Fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale;
- **Fattura di periodo:** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;
- **Fornitore:** è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;
- **Fornitore di ultima istanza (FUI):** è il/i fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore;
- **Forza maggiore:** è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;
- **Gruppo di misura o misuratore:** è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura del gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura;
- **Mercato libero:** è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare il gas naturale;
- **Offerte PLACET:** sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore dell'energia elettrica e al settore del gas naturale e a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 27 luglio 2017 555/2017/R/COM e s.m.i.;
- **Parti:** sono il Cliente e il Fornitore;
- **Punto di fornitura:** è il punto di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione il gas naturale al Cliente;
- **RDDG:** è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione 2014-2019;
- **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;
- **Servizi di ultima istanza gas:** sono i servizi erogati dal fornitore del servizio di default di distribuzione e dal FUI;
- **SII:** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010;
- **Sistema indennitario:** è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a 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;
- **Supporto durevole:** è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;
- **Switching:** (i) l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione;
- **TICO:** è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;
- **TIF:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;
- **TIMG:** è il Testo integrato morosità gas;
- **TIQV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- **TIVG:** è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti.

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

**ARTICOLO 2. OGGETTO**

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

**ARTICOLO 3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

- 3.1 Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Fornitore dell'accettazione del Cliente della proposta formulata dal Fornitore attraverso l'apposito modulo di adesione allegato al presente Contratto. L'efficacia del Contratto è condizionata ad una verifica da parte del Fornitore, da svolgersi entro 120 (centoventi) giorni dalla data di conclusione del Contratto, basata sui seguenti parametri:
  - (a) buon esito della procedura di cambio fornitore (*switching*), nuovo allaccio e relativa attivazione, subentro, voltura;
  - (b) efficacia del contratto di distribuzione e degli eventuali ulteriori contratti applicabili con la società di trasporto e con il Distributore a cui gli impianti del Cliente si trovano allacciati;
  - (c) ottenimento da parte del Cliente e di Sorgenia delle autorizzazioni, concessioni e nulla osta necessari rilasciati dalle competenti autorità;
  - (d) rilascio della garanzia in forma di deposito cauzionale, nei termini definiti all'art. 12;
  - (e) esito positivo delle verifiche circa la solvibilità e affidabilità creditizia del Cliente. Il Cliente (persona fisica) è consapevole che tali verifiche saranno svolte, anche da parte di società terze specializzate, anche mediante la consultazione dei Sistemi di Informazione Creditizia (SIC), ai sensi dell'art. 30 ter lett. b-ter del D. lgs. 141/2010, come integrato dalla l. 4 agosto n.124/2017 e verranno effettuate nel rispetto delle prescrizioni della citata normativa e di quelle in materia di protezione dei dati personali;
  - (f) trasmissione da parte del Cliente di tutta la documentazione prevista ai sensi della normativa, ivi inclusa, per le richieste di voltura, di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro, la documentazione attestante il legittimo possesso/detenzione dell'immobile e la data di decorrenza dello stesso;

- (g) ove applicabile, l'accettazione espressa del Cliente della facoltà di Sorgenia di cedere a soggetti terzi i crediti derivanti da operazioni soggette al regime di c.d. *split payment* (scissione dei pagamenti), previsto dall'art. 17-ter del D.P.R. 633/1972 e successive modifiche ed integrazioni nonché relative disposizioni attuative. L'importo eventualmente ceduto da Sorgenia corrisponde, in linea capitale, all'importo imponibile a fini IVA, quale indicato nelle fatture emesse nei confronti del Cliente. Tale accettazione dovrà essere inviata a Sorgenia mediante posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: [sorgenia@legalmail.it](mailto:sorgenia@legalmail.it);
  - (h) nel caso in cui il metodo di pagamento definito contrattualmente sia l'addebito diretto sul conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), la correttezza delle coordinate bancarie fornite dal Cliente per l'addebito, la loro coerenza con l'istatario del conto, la correttezza dei dati della persona fisica delegata ad operare sul conto e il conseguente buon esito della procedura di rilascio del mandato all'incasso diretto;
  - (i) in caso di accoglimento delle richieste di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro [pur al mancato verificarsi della condizione sospensiva di cui alla lettera (q) del presente articolo], verifica dell'avvenuto pagamento degli oneri richiesti dal Distributore per l'interruzione eventualmente eseguita e, a fronte di preventivo, degli oneri di nuovo allaccio o subentro;
  - (j) verifica da parte di Sorgenia circa la correttezza della partita IVA e/o Codice Fiscale comunicati dal Cliente;
  - (k) ove applicabile, efficacia della comunicazione di disdetta e/o recesso dal contratto di somministrazione in essere tra il Cliente e l'attuale fornitore;
  - (l) l'assenza di richieste di sospensione per morosità del Punto di fornitura nel periodo ricompreso tra i dodici mesi precedenti la data di richiesta di cambio fornitore e la data di sua efficacia;
  - (m) l'assenza di richieste di indennizzo ai sensi del TISIND [Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, Allegato A della Delibera ARERA 593/2017/R/com e ss.mm.ii.] in corso per il Punto di fornitura;
  - (n) la non provenienza del Punto di fornitura dai Servizi di ultima istanza gas;
  - (o) l'assenza di ulteriori richieste di cambio fornitore, di voltura, eseguite nei dodici mesi antecedenti la data di richiesta di cambio fornitore eventualmente necessaria a dare efficacia al Contratto;
  - (p) l'accessibilità del misuratore;
  - (q) l'assenza di casi di interruzione della fornitura relativi al Cliente, segnalati dal Distributore.
- 3.2 Qualora il Contratto sia concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, immediatamente dopo la conclusione del contratto, il Fornitore invia ai Clienti finali, a eccezione di coloro che svolgono attività di servizio pubblico, una lettera di conferma o in alternativa - nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore - effettua una chiamata di conferma.
  - 3.3 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite

tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.

- 3.4** Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da e) a g) 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. La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.
- 3.5** Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

#### ARTICOLO 4. PROCURA A RECEDERE

- 4.1** In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Sorgenia 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** Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

#### ARTICOLO 5. REVOCA DELLA RICHIESTA DI SWITCHING

- 5.1** Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di *switching* in base alle seguenti informazioni:
- (a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
  - (b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
  - (c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - (d) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
  - (e) le date delle eventuali richieste di *switching*, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
  - (f) la data di attivazione del servizio di default;
  - (g) l'accessibilità o meno del Punto di fornitura;
- 5.2** Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 120 (centoventi) giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.
- 5.3** Superato il termine di cui al comma 5.2, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
- 5.4** Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluiti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:
- (a) ritirare la richiesta di *switching* per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
  - (b) confermare la richiesta di *switching*, rivalendosi sul Cliente finale.

#### ARTICOLO 6. CONCLUSIONE DEI CONTRATTI CON IL DISTRIBUTORE

- 6.1** Per le offerte di gas naturale ai fini dell'Articolo 2 il Fornitore chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.
- 6.2** Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.
- 6.3** Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di allacciamento e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

#### ARTICOLO 7. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

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

#### ARTICOLO 8. CONDIZIONI ECONOMICHE

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

#### ARTICOLO 9. DURATA DEL CONTRATTO, RINNOVO E RECESSO

- 9.1** Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 9.2** Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.
- 9.3** Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 9.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, - considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo

giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta, è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.

- 9.4** La comunicazione di cui al precedente comma 9.3 non sarà trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.
- 9.5** Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 9.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.
- 9.6** Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 9.3 e 9.4 e qualora il prezzo di cui al comma 9.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.
- 9.7** Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 9.8** Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.
- 9.9** Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.
- 9.10** Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità: comunicandolo all'indirizzo PEC [recessoclienti\\_sorgenia@legalmail.it](mailto:recessoclienti_sorgenia@legalmail.it) o inviando raccomandata A/R alla Casella Postale 14287 - 20152 Milano. Comunicazioni inviate ad indirizzi diversi si considerano come non ricevute.
- 9.11** Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o neghi l'accesso per la chiusura del misuratore, lo stesso sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.
- 9.12** Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

#### ARTICOLO 10. FATTURAZIONE

##### Disposizioni generali

- 10.1** 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 10.13. 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.
- 10.2** Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.
- 10.3** Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la fattura redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente nella propria area riservata, accessibile dal sito internet [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it).
- 10.4** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet <https://guidafattura.sorgenia.it/> la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.
- 10.5** La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico, tramite invio all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di stipula e/o pubblicati sull'area web riservata accessibile gratuitamente dal sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) o attraverso APP, in formato pdf scaricabile, salvo che il Cliente chieda di ricevere le fatture in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.
- 10.6** Al Cliente che non richiede la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.
- 10.7** Il livello dello sconto di cui al comma 10.6 è pari a -6,60 euro/Punto di fornitura/anno.
- 10.8** Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 10.6 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.
- 10.9** Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 2 (due) euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.
- 10.10** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.
- 10.11** Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.3 in relazione a fatture emesse e non pagate all'esercente il Servizio di *default*, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.

- 10.12** Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti: l'addebito automatico su conto corrente bancario (SDD), su carta di credito (CCR) e il pagamento tramite bollettino (gratuito presso sportelli Poste Italiane convenzionati). Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.
- 10.13** Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:
- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
  - le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;
  - i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, dell'andamento climatico, della tipologia d'uso nonché di eventuali altri dati in possesso di Sorgenia.
- 10.14** In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

#### Fatturazione di periodo

**10.15** La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Tipologia di Clienti	Frequenza emissione fatture
Fino a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Superiore a 500 e fino a 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 1.500 e fino a 5.000 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile
Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Qualsiasi livello di consumo	Mensile

- 10.16** La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:
- 6 euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
  - l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:
- 40 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
  - 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- 10.17** Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze nella prima fattura emessa.
- 10.18** In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Punti di fornitura dotati di misuratore accessibile, ivi inclusi gli *smart meter*, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.

#### Fatturazione di chiusura

- 10.19** 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.
- 10.20** In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 10.19, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:
- 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.19;
  - l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.19.
- 10.21** Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da *switching*, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

#### ARTICOLO 11. RATEIZZAZIONE

- 11.1** Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:
- per i Clienti 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;
  - per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
  - per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
  - per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annuali complessivamente

inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 10;

- per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annuali 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.
- 11.2** Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.
- 11.3** La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- nei casi di cui ai punti i., 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);
  - nei casi di cui al punto iv., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
  - nei casi di cui al punto 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);
  - le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
  - è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
  - le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.
- 11.4** Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

#### ARTICOLO 12. GARANZIE A CARICO DEL CLIENTE FINALE

- 12.1** Il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.
- 12.2** L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIVG) e riportato nelle seguenti tabelle:

	Consumo annuo (Smc/anno)				
	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000
Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

- 12.3** L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 12.2 è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:
- 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;
  - il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 12.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.
- 12.4** Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 12.2 richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.
- 12.5** Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
- 12.6** Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.
- 12.7** Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

#### ARTICOLO 13. INTERESSI DI MORA

- 13.1** Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.
- 13.2** Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.
- 13.3** Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

#### ARTICOLO 14. INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

- 14.1** In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 13 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 10.11, trascorso almeno 1 (un) giorno dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante l'indicazio-

- ne del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).
- 14.2** Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.
- 14.3** La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 14.4** Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.
- 14.5** Il Fornitore, trascorsi inutilmente almeno 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.
- 14.6** Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 24 relativo alle comunicazioni.
- 14.7** Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di risoluzione contrattuale.
- 14.8** 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.
- 14.9** Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del servizio di default.
- 14.10** Nel caso cui al precedente comma 14.9, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:
- copia delle fatture non pagate;
  - copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale;
  - copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
  - copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima fattura pagata;
  - documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.
- 14.11** In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il Punto di fornitura.
- 14.12** In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, chiedendo al SII la risoluzione contrattuale. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza attivati dal SII.
- 14.13** Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità;
  - euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:
    - il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
    - il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.
- 14.14** Nei casi di cui al comma 14.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 14.15** Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

#### ARTICOLO 15. PRESTAZIONI DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

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

#### ARTICOLO 16. SICUREZZA DEGLI IMPIANTI, APPARECCHIATURE E VERIFICHE

- 16.1** Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas.
- 16.2** Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a

cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

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

#### ARTICOLO 17. FORZA MAGGIORE

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

#### ARTICOLO 18. RESPONSABILITÀ

- 18.1** Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.
- 18.2** In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di 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.
- 18.3** Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore.
- 18.4** Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

#### ARTICOLO 19. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

- 19.1** Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:
- una delle seguenti affermazioni risulti non veritiera o non corretta, anche in un momento successivo alla stipula del Contratto:
    - il/i Punto/i di fornitura indicato/i nel modulo di adesione risulta/no già adeguatamente collegati alle rispettive reti di distribuzione locale (nei casi diversi dai nuovi allacci) e le opere realizzate per collegare gli impianti del Cliente sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile e in grado di soddisfare i fabbisogni energetici del Cliente medesimo;
    - gli impianti del Cliente sono adeguati ai fabbisogni dello stesso e conformi alla normativa di volta in volta applicabile in materia di sicurezza, prevenzione e alle disposizioni antinfortunistiche rispetto al cui adempimento il Cliente manleva Sorgenia da ogni responsabilità;
    - il Cliente ha legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati gli impianti;
    - il Cliente non ha obbligazioni insolite relativamente ai contratti stipulati con il precedente fornitore, con il Distributore e con la società di trasporto;
    - il Cliente non ha subito iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto;
    - il Cliente non è in alcuna delle situazioni previste dagli artt. 2446 e 2447 c.c., non è insolvente e non è stata intrapresa alcuna azione volta a farlo dichiarare fallito, ad assoggettarlo ad una qualsiasi altra procedura concorsuale ovvero alla liquidazione volontaria o alla cessazione dell'attività;
    - il Cliente è in possesso del numero di partita IVA, e/o Codice Fiscale, che corrisponde a quello indicato a Sorgenia in sede di stipula del Contratto, regolarmente attribuito dall'ufficio locale dell'Agenzia delle Entrate competente, e si impegna a fornire copia del relativo certificato di attribuzione, su richiesta di Sorgenia;
    - il Cliente ha debitamente informato Sorgenia in merito alle condizioni di recesso e/o disdetta del contratto regolante la somministrazione di gas naturale in corso con altro fornitore presso il/i Punto/i di fornitura e che alla data di decorrenza della somministrazione con Sorgenia sarà libero da ogni vincolo contrattuale di somministrazione di gas naturale con soggetto diverso da Sorgenia;
  - il Cliente non ottempererà alla richiesta di pagamento delle somme da quest'ultimo eventualmente dovute al Fornitore del servizio di default, al Distributore o l'eventuale indennizzo CMOR (di cui al TISIND) richiesto da un precedente fornitore;
  - in caso di manomissione e/o rottura dei sigilli del misuratore o di prelievo fraudolento da parte del Cliente;
  - utilizzo del gas naturale:
    - in Punti di fornitura diversi da quelli previsti nel Contratto;
    - per usi diversi da quelli descritti nel modulo di adesione;
    - in violazione delle migliori regole di prudenza e sicurezza;
    - da parte di soggetti terzi a cui il Cliente possa aver ceduto questo in qualsiasi forma, ad esclusione del caso di presenza di un contratto di scambio sul posto, ritiro dedicato e simili;
  - mancato o ritardato pagamento di una o più fatture anche non consecutive;
  - mancata presentazione o rinnovo o ricostituzione della garanzia in forma di deposito cauzionale di cui all'articolo 12;
  - il Cliente non comunichi correttamente il proprio numero di Partita IVA e/o Codice Fiscale o non comunichi tempestivamente ogni variazione degli stessi;
  - esito negativo o peggioramento degli esiti delle verifiche circa la solvibilità e affidabilità creditizia del Cliente svolte da parte di società terze specializzate, per le quali il Cliente autorizza sin d'ora il trattamento dei propri dati personali;
  - apertura di una procedura di concordato preventivo, ivi inclusa la procedura di

concordato in bianco ai sensi dell'articolo 161, comma 6, della legge fallimentare (R.D. 16 marzo 1942, n. 267 e ss.mm.ii.), con la sola eccezione della procedura di concordato preventivo con continuità aziendale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 186-bis della legge fallimentare, ovvero il deposito di un accordo di ristrutturazione dei debiti ex articolo 182-bis della legge fallimentare;

- (j) verificarsi delle condizioni di cui all'articolo 17 per l'intera somministrazione;
- (k) inefficacia della comunicazione di disdetta e/o recesso dal contratto di somministrazione in essere tra il Cliente e il fornitore uscente;
- (l) esito negativo della verifica da parte di Sorgenia che il Punto di fornitura sia servito da un Distributore con cui Sorgenia abbia in essere il contratto di distribuzione del gas naturale alla data di stipula del Contratto;
- (m) esito negativo della procedura di cambio fornitore (switching), nuovo allaccio e relativa attivazione, subentro, voltura;
- (n) mancata trasmissione da parte del Cliente di tutta la Documentazione contrattuale, ivi inclusa, per le richieste di voltura, di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro, la documentazione attestante il legittimo possesso/detenzione dell'immobile e la data di decorrenza dello stesso;
- (o) ove applicabile, la mancata accettazione espressa del Cliente della facoltà di Sorgenia di cedere a soggetti terzi i crediti derivanti da operazioni soggette al regime di c.d. split payment (scissione dei pagamenti), previsto dall'articolo 17-ter del D.P.R. 633/1972 e successive modifiche ed integrazioni nonché relative disposizioni attuative;
- (p) nel caso in cui il metodo di pagamento definito contrattualmente sia l'addebito diretto sul conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), l'errata indicazione delle coordinate bancarie fornite dal Cliente per l'addebito, la loro incoerenza con l'intestatario del conto, l'errata indicazione dei dati della persona fisica delegata ad operare sul conto e il conseguente esito negativo della procedura di rilascio del mandato all'incasso diretto;
- (q) in caso di accoglimento delle richieste di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro, pur in presenza di casi di interruzione della fornitura relativi al Cliente, segnalati dal Distributore, mancato pagamento di quanto richiesto dal Distributore per la prestazione di interruzione eventualmente eseguita e, a fronte di preventivo, delle prestazioni di nuovo allaccio o subentro;
- (r) esercizio da parte di Sorgenia della facoltà di revoca della richiesta di cambio fornitore a fronte delle informazioni trasmesse dal SII ai sensi del TIMG e ss.mm.ii.. In particolare, il Distributore mette a disposizione di Sorgenia le seguenti informazioni:
  - i. l'eventuale chiusura del Punto di fornitura a seguito dell'intervento di sospensione della fornitura per morosità;
  - ii. l'eventuale presenza di una richiesta d'indennizzo in corso per il Punto di fornitura;
  - iii. il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - iv. le date delle eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di attivazione (per cambio fornitore);
  - v. le date delle eventuali richieste di attivazione (per cambio fornitore), oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di attivazione (per cambio fornitore) in corso;
  - vi. l'accessibilità o meno del Punto di fornitura;
- (s) esercizio da parte di Sorgenia della facoltà di revoca del nuovo allaccio e relativa attivazione o del subentro, a fronte della sussistenza di casi di interruzione della fornitura relativi al Cliente, segnalati dal Distributore o dal SII ai sensi del TIMG;
- (t) venir meno per qualsiasi causa del mandato all'Addebito Diretto SEPA (SDD) sul conto corrente indicato dal Cliente;
- (u) violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle obbligazioni poste a suo carico dalla normativa fiscale di volta in volta applicabile per esclusivi fatto, colpa, responsabilità e, quindi, inadempimento del Cliente medesimo;
- (v) il Cliente di cui all'articolo 3 della Legge 136 del 13 agosto 2010 non utilizzi ai fini del pagamento gli strumenti indicati nella medesima norma;
- (w) quando da evidenze provenienti anche da soggetti terzi diversi dal Cliente, emerga che quest'ultimo non abbia più la legittima disponibilità dell'immobile;
- (x) inefficacia del contratto di distribuzione e trasporto del gas naturale;
- (y) revoca dell'autorizzazione di Sorgenia alla vendita di gas naturale.

**ARTICOLO 20. LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

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

servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

**ARTICOLO 21. ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI GAS**

- 21.1 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 dotati di un Misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in fattura);
  - (b) i consumatori di gas naturale per autotrazione.
- 21.2 Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).
- 21.3 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.

**ARTICOLO 22. INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO**

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

**ARTICOLO 23. CESSIONE DEL CONTRATTO**

- 23.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..
- 23.2 La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

**ARTICOLO 24. COMUNICAZIONI**

- 24.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate. Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrate:
  - a Sorgenia S.p.A., Casella Postale 14287, 20152 Milano;
  - tramite la pagina <https://www.sorgenia.it/pagina-reclami>;
  - inviando un fax al numero 02.45.88.23.22.
 La documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti può essere inoltrata:
  - al numero di fax 02.83.994.623;
  - via mail all'indirizzo [edp@sorgenia.it](mailto:edp@sorgenia.it);
  - via Whatsapp al numero +39 342.339.3654.
 Eventuali ulteriori comunicazioni non già precedentemente disciplinate possono essere inoltrate:
  - contattando il numero verde 800.294.333 da numero di rete fissa o il numero 02.44388001 da cellulare (il costo della chiamata è variabile in funzione dell'operatore telefonico). Tali ultimi numeri sono attivi dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 20 ed il sabato dalle 8 alle 15 (escluse festività nazionali);
  - tramite l'area web riservata accessibile dal sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it);
  - tramite l'app MySorgenia;
  - inviando un'email all'indirizzo [customer@ Sorgenia.it](mailto:customer@ Sorgenia.it).
- 24.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.
- 24.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

**ARTICOLO 25. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

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

**ARTICOLO 26. RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

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

**ARTICOLO 27. DATI PERSONALI**

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

**MIX ENERGETICO MEDIO**

Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE), ha determinato<sup>1</sup> in collaborazione con Terna una **stima del mix di combustibili utilizzato per la produzione dell'elettricità immessa nel sistema elettrico italiano**, ivi inclusa l'energia importata. Di seguito i risultati di questo studio, confrontati con i dati relativi alla produzione di energia elettrica venduta da Sorgenia:

	FONTI PRIMARIE UTILIZZATE					
	Fonti rinnovabili	Carbone	Gas Naturale	Prodotti petroliferi	Nucleare	Altre fonti
Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nel 2020 (*)	22,19%	8,87%	60,27%	0,66%	4,26%	3,75%
Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nel 2019 (**)	18,48%	11,03%	60,65%	0,70%	4,79%	4,36%
Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2020 (*)	45,04%	6,34%	42,28%	0,48%	3,22%	2,64%
Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2019 (**)	41,74%	7,91%	43,20%	0,50%	3,55%	3,10%

<sup>1</sup> Ai sensi di quanto previsto all'articolo 6, comma 5 del decreto del Ministro dello sviluppo economico del 31 luglio 2009.  
 (\*) Dato a pre-consuntivo (\*\*\*) Dato a consuntivo

# INFORMATIVA AI CLIENTI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



Sorgenia S.p.a. (di seguito "Sorgenia" o il " Titolare ") è costantemente impegnata nel rispettare e salvaguardare i tuoi diritti fondamentali. Un particolare riguardo lo dedichiamo a rispettare le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali da te conferiti per utilizzare i servizi offerti da Sorgenia. Con la presente Informativa, Sorgenia desidera fornire le opportune informazioni sull'utilizzo dei dati personali relativi alla " persona fisica ", ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche " GDPR "). Qualora i dati appartengano ad un soggetto non qualificabile come " persona fisica ", il loro trattamento avverrà nel rispetto delle prescrizioni del GDPR, ove applicabili. Per quanto non espressamente descritto dalla presente Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto (CGC) di Sorgenia.

## 1. ORIGINE E TIPOLOGIA DEI DATI PERSONALI

I dati personali oggetto di trattamento sono da te forniti o acquisiti in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia o gas e altri servizi) e nel corso del rapporto contrattuale.

Possono essere altrimenti acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al successivo punto 2, nello svolgimento dell'attività economica di Sorgenia, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge. A titolo esemplificativo tali dati possono essere:

- **Dati identificativi:** dati che permettono l'identificazione diretta, come i dati anagrafici, conferiti al Titolare ai fini della sottoscrizione e dell'esecuzione del contratto;
- **Dati di consumo:** dati relativi ai consumi registrati, raccolti ed elaborati nel corso della durata del contratto;
- **Dati di pagamento:** estremi identificativi dei pagamenti e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità dei pagamenti;
- **Dati di contatto:** dati relativi alle comunicazioni cartacee ed elettroniche quali: indirizzo, telefono, cellulare, e-mail, forniti al Titolare in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto che consentono di contattarti per fornire risposte o servizi adeguati alle tue esigenze;
- **Dati dell'area riservata:** dati richiesti in fase di registrazione, ove effettuata, e necessari per la fruizione dei relativi servizi web.
- **Dati di navigazione:** dati derivanti dai cookies ed altre tecnologie simili ottenuti, se da te consentito, in fase di navigazione sul sito di Sorgenia.

Tra i dati possono anche essere presenti dati personali che la vigente normativa considera come " particolari " (dati sensibili). Sorgenia tratta tali dati esclusivamente per dare seguito a tue richieste o per dare attuazione a disposizioni di legge a tuo favore. In tale evenienza segnaliamo che a fronte della trasmissione di dati sensibili, ma in assenza di specifica manifestazione del consenso a trattare tali dati, ove richiesta dalla normativa, Sorgenia non potrà essere ritenuta responsabile a nessun titolo, né potrà ricevere contestazioni di sorta, poiché in tal caso il trattamento sarà consentito, ai sensi dell'art. 9(1)(e) del GDPR, in quanto i dati sono resi volontariamente pubblici dall'interessato.

## 2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Sorgenia tratterà i tuoi dati personali per la fornitura di energia elettrica e gas e la relativa misurazione; per la vendita di altri prodotti/ servizi o sistemi eventualmente richiesti e per le attività volte al miglioramento dei servizi forniti collegate al rapporto contrattuale. In particolare, Sorgenia tratterà i tuoi Dati Personali per le seguenti finalità:

- a) per attività relative ad informative precontrattuali da te sollecitate e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione ed esecuzione del contratto, inclusa l'attivazione di prodotti e servizi offerti da Sorgenia direttamente o attraverso Società del Gruppo Sorgenia S.p.A. ovvero Partners commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente da te richiesti;
- b) per la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami, procedure precontenziose e contenziose nonché per valutare l'adesione da parte di Sorgenia a successive proposte contrattuali da te sollecitate, nelle forme e con i limiti di cui alla successiva lett. c); per l'invio di informazioni e comunicazioni circa lo stato dei servizi in essere; per le attività di monitoraggio delle relazioni con la clientela, per migliorare i prodotti e servizi oggetto del contratto e adeguare l'offerta alle esigenze della clientela; per la gestione degli ordini di acquisto, la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, servizi e/o apparati acquistati o concessi in comodato d'uso; per la cessione dei diritti di credito verso i clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare; per la partecipazione a programmi premio o di loyalty;
- c) per le attività di controllo finalizzate alla tutela, anche in giudizio, contro il rischio di credito e le frodi connesse ai servizi prestati, incluse le attività finalizzate ad identificare l'affidabilità economica e la solvibilità del cliente, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale. Sorgenia potrà utilizzare le informazioni relative allo stato ed alla puntualità nei pagamenti, anche avvalendosi del servizio Payline di Cerved, relativi a prodotti o servizi forniti, anche in passato, per valutare l'adesione a successive proposte contrattuali da te sollecitate. Inoltre, per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio ma anche da basi dati private specializzate nel fornire informazioni sulla puntualità nei pagamenti. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario e consentito, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. L'accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) di CRIF, Experian e Cerved avviene ai sensi dell'art. 30 ter lett. b-ter del D. lgs. 141/2010, come integrato dalla L. 4 agosto n.124/2017. Sorgenia, avendo a riferimento il " Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti " approvato dall'Autorità di protezione dei dati personali con prov. del 12/09/2019, rende disponibile una separata e specifica informativa SIC consultabile sul sito <https://www.sorgenia.it/info-utili/il-cliente/informativa-sul-trattamento-dei-dati-personali>. I dati pubblici o privati potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia; per la prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e del furto d'identità, Sorgenia potrà comunicare i dati all'Archivio Centrale Informatizzato, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A. per finalità di verifica dell'autenticità dei dati contenuti nei documenti forniti dal Cliente, in linea con la normativa vigente;
- d) per verificare, in conformità alla normativa vigente, la correttezza dei dati bancari / postali o di pagamento da te forniti, al fine di attivare la domiciliazione bancaria / postale e gestire i pagamenti;
- e) per il compimento di attività di marketing, ricerche di mercato, comunicazione commerciale, vendita diretta relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Sorgenia. Tale attività potrà essere eseguita sia mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte, volte a premiare i Clienti, sia mediante modalità " tradizionali " (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi " automatizzati " di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, messaggi via social whatsapp, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice e s.m.i.;
- f) per il compimento delle attività di cui al punto precedente, ove svolte da parte di Società del Gruppo Sorgenia S.p.A., società controllanti, controllate o collegate ovvero Partner commerciali operanti, a titolo esemplificativo, principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas, nella fornitura di servizi e prodotti di efficienza energetica, nella generazione da fonti rinnovabili;
- g) per le finalità di cui all'art. 1, commi 154 e 156 L. 208/2015 relativamente all'addebito in fattura delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto e del trasferimento dei dati relativi alle riscossioni effettuate all'Erario;
- h) per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento e repressione dei reati;

## Trattamento dei dati personali per rilevazione e analisi dell'uso dei prodotti e servizi

Sorgenia potrà trattare i tuoi dati personali per la:

- i) rilevazione delle preferenze di consumo e analisi anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei Prodotti e Servizi. Tale attività verrà svolta attraverso la raccolta e l'analisi di informazioni in merito ai prodotti e ai servizi da te scelti, dei dati acquisiti durante l'utilizzo di applicazioni software da te installate sui sistemi informatici di cui risulti titolare/utilizzatore e ai dati relativi alla navigazione da te compiuta all'interno dell'area riservata del sito web di Sorgenia o attraverso l'utilizzo dell'app Sorgenia.

## 3. MODALITÀ, LOGICHE DEL TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da Sorgenia e/o da terzi, di cui Sorgenia può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati dei Clienti correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati anche per prevenire trattamenti non autorizzati o illeciti e la loro distruzione o la perdita accidentale. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati dei Clienti sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei Prodotti e Servizi dallo stesso acquisiti. Nel caso di transazioni on line i dati trattati sono protetti con l'impiego di adeguate soluzioni tecnologiche, sia di protezione delle connessioni che di conservazione dei dati finanziari (es. carte di credito; IBAN, etc.). I dati personali verranno trattati da Sorgenia per tutta la durata contrattuale ed anche successivamente per far valere o tutelare i propri diritti. Trascorso tale periodo, i dati potranno essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione ad obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione documentale che la normativa applicabile fissa in 10 anni dalla cessazione del contratto. Per le finalità di marketing diretto i dati saranno trattati fino alla revoca del consenso. Relativamente alle attività di rilevazione delle preferenze di utilizzo dei prodotti e servizi, di cui al punto 2 lett. ii), il termine di conservazione è di 15 mesi salvo

l'eventuale revoca del consenso. Per i tempi di conservazione relativi alle verifiche di affidabilità si veda quanto riportato nella specifica informativa consultabile nel sito <https://www.sorgenia.it/info-utili/il-cliente/informativa-sul-trattamento-dei-dati-personali>.

## 4. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA IN QUALITÀ DI RESPONSABILI O DI INCARICATI

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Sorgenia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i tuoi dati personali a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

- a) autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorre per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Sorgenia ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia;
- b) soggetti che svolgono per conto di Sorgenia compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Sorgenia; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Sorgenia anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; società di factoring, istituti di credito o bancari e società emittenti carte di credito; compagnie assicurative; intermediari finanziari; società di servizi cui sono state affidate le attività di gestione, liquidazione e pagamento di eventuali sinistri; altri operatori del settore energia e dei servizi di dispacciamento dell'energia elettrica e del gas per la gestione dei relativi rapporti;
- c) società esterne, anche estere, che operano nel settore dell'erogazione di servizi di analisi ed elaborazione dei dati di consumo e di servizi digitali di monitoraggio dei consumi;
- d) società esterne, anche estere, che operano nel settore delle informazioni commerciali e/o creditizie e del recupero credito incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, prevenzione e controllo delle frodi e di tutela del credito, soggetti che operino per la verifica e la prevenzione dei furti d'identità nonché società terze in caso di cessione dei crediti;
- e) società del gruppo Sorgenia S.p.A., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo ovvero a società esterne nell'ambito di modifiche degli assetti societari quali fusioni, cessioni di azienda o di ramo di azienda.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da Sorgenia.

Tutti i dipendenti, consulenti, collaboratori e/o ogni altra " persona fisica ", ex art. 29 del GDPR, che autorizzati al trattamento svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Sorgenia sono nominati " Incaricati del trattamento ". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, Sorgenia impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento al rispetto e/o all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la protezione e l'integrità dei dati.

## 5. NATURA DEL CONFERIMENTO

Il conferimento dei dati personali da parte tua è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per l'adesione ai programmi premio o per adempire ad obblighi di legge e comunque per il perseguimento del legittimo interesse di Sorgenia (lett. c) delle finalità relativamente alla condivisione dei dati di pagamento) e del Cliente alla corretta formazione ed esecuzione del rapporto e all'adempimento degli obblighi che ne nascono e, in ogni caso, alla tutela delle ragioni contrattuali di Sorgenia. Un eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per Sorgenia di attivare la fornitura, di prestarti gli ulteriori Servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia ovvero di consentirti di partecipare ai programmi premio.

In relazione ai trattamenti di cui al punto 2, lett. e), f) ed i della presente Informativa, il consenso al trattamento dei dati da parte tua è invece facoltativo e sempre revocabile.

Sorgenia potrà inviarti comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a te già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del D. lgs. 196/03, utilizzando a titolo esemplificativo le coordinate di posta elettronica o quelle cartacee da te indicate in tali occasioni, alle quali potrai opporci con le modalità indicate al punto 9).

## 6. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI ALL'ESTERO

Il trasferimento all'estero dei Suoi dati personali può avvenire qualora risulti necessario per la gestione del contratto di fornitura sottoscritto o dei servizi richiesti. Per il trattamento delle informazioni e dei dati che saranno eventualmente comunicati a questi soggetti saranno richiesti gli equivalenti livelli di protezione adottati per il trattamento dei dati personali dei propri dipendenti. In ogni caso saranno comunicati i soli dati necessari al perseguimento degli scopi previsti e saranno applicati gli strumenti normativi previsti dal Capo V del GDPR.

## 7. ULTERIORI INFORMAZIONI

Sorgenia garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei tuoi dati saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 25, 32, 33, 34, 35 e 36 del GDPR, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Proprio in riferimento agli aspetti di protezione dei dati personali puoi, ai sensi dell'art. 33 del GDPR, segnalare a Sorgenia eventuali circostanze o eventi dai quali possa discendere una potenziale " violazione dei dati personali (data breach) " al fine di consentire una immediata valutazione e l'adozione di eventuali azioni volte a contrastare tale evento inviando una comunicazione a [privacy@sorgenia.it](mailto:privacy@sorgenia.it) o contattando il Servizio Clienti. Le misure adottate da Sorgenia non ti esimono dal prestare la necessaria attenzione all'utilizzo, ove richiesto, di password/PIN di complessità adeguata, che dovrai aggiornare periodicamente, soprattutto nel caso temi siano stati violati/conosciuti da terzi, nonché custodirli con attenzione e renderli inaccessibili ai terzi, al fine di evitarne usi impropri e non autorizzati. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa saranno immediatamente resi disponibili sul sito web e attraverso i canali commerciali di Sorgenia.

## 8. IL TITOLARE E IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Titolare del trattamento è Sorgenia S.p.A., con sede legale in Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano.

Con la volontà di fornirti un agevole punto di contatto, Sorgenia ha nominato il Responsabile per la Protezione dei Dati personali (" DPO ") a cui puoi rivolgerti per richiedere qualsiasi informazione inerente il trattamento dei tuoi dati personali, esercitare i tuoi diritti ai sensi del GDPR e con le modalità descritte nel punto 9). Il DPO è contattabile inviando una mail a: [customers.privacy@sorgenia.it](mailto:customers.privacy@sorgenia.it) o scrivendo a Sorgenia S.p.A. - Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano.

## 9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Potrai esercitare in ogni momento i diritti che ti sono riconosciuti dalla normativa come quello di:

- a) accedere ai tuoi dati personali, ottenendo evidenza delle finalità perseguite da parte del Titolare, delle categorie di dati coinvolti, dei destinatari a cui gli stessi possono essere comunicati, del periodo di conservazione applicabile, dell'esistenza di processi decisionali automatizzati; ottenere senza ritardo la rettifica dei dati personali inesatti;
- b) ottenere, nei casi previsti, la cancellazione dei tuoi dati;
- c) ottenere la limitazione del trattamento o di opporli allo stesso, quando possibile;
- d) richiedere la portabilità dei dati che hai fornito a Sorgenia, vale a dire di riceverli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, anche per trasmetterli tali dati ad un altro titolare, senza alcun impedimento da parte di Sorgenia stessa;
- e) non essere sottoposto ad una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato. I diritti sopra indicati, anche in relazione ai dati trattati per l'attività di profilazione, possono essere esercitati su richiesta dell'Interessato con le modalità rese note dal Servizio Clienti o sul sito WEB della Società ovvero utilizzando i seguenti riferimenti: Sorgenia S.p.A. -Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano oppure via e-mail: [customers.privacy@sorgenia.it](mailto:customers.privacy@sorgenia.it). Per i trattamenti di cui al punto 2 lett. e) ed f) potrai sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma " tradizionale " e " automatizzata "). L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate. Potrai, inoltre, proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Gentile Cliente,

Sorgenia S.p.A. (nel seguito "Sorgenia" o "Titolare") in qualità di Titolare del trattamento dei suoi dati personali, desidera informarLa che la normativa vigente (art. 6-bis legge 148/2011 come modificato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124) prevede la possibilità di accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) da parte dei fornitori di servizi energetici (elettricità e gas).

Di seguito potrà trovare l'Informativa, di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali 679/2016/UE (nel seguito "GDPR") ed all'art. 6 del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, in merito al trattamento dei dati acquisiti da Sorgenia attraverso la consultazione dei SIC. Le indicazioni riportate nella presente informativa sono fornite sulla base del modello allegato al citato Codice di condotta per i gestori dei SIC e per i soggetti c.d. Partecipanti (es, banche, intermediari finanziari, operatori TLC, assicurazioni).

### COME UTILIZZIAMO I SUOI DATI

Sorgenia, in qualità di Titolare del trattamento, La informa che, per concederle il pagamento differito del servizio/prodotto richiesto, utilizza alcuni dati che la riguardano. Si tratta di informazioni che Lei stesso ci fornisce o che otteniamo consultando alcune banche dati. Tali banche dati (Sistemi di Informazioni Creditizie o SIC), contenenti informazioni circa gli interessati, sono consultate per valutare, assumere o gestire un rischio di credito, per valutare l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti dell'interessato e sono gestite da privati e partecipate da soggetti privati appartenenti alle categorie che troverà nelle informative fornite dai gestori dei SIC. Queste informazioni saranno conservate presso di noi; le informazioni originate dal Suo comportamento nei pagamenti riguardo al rapporto contrattuale che si andrà ad instaurare con Sorgenia non saranno invece da noi comunicate ai SIC e, pertanto, i soggetti Partecipanti (es, banche o intermediari finanziari a cui Lei potrebbe chiedere un prestito, un finanziamento, una carta di credito, ecc., anche per acquistare a rate un bene di consumo) non potranno sapere se Lei ci ha presentato una richiesta di servizio/prodotto a pagamento differito e se paga regolarmente il previsto corrispettivo.

Il trattamento dei Suoi dati ai fini della nostra consultazione dei SIC è un requisito necessario per valutare la Sua affidabilità; in assenza, potremmo non essere in condizione di concederle il pagamento differito del prodotto/servizio richiesto e, conseguentemente, l'attivazione della fornitura.

La conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati (SIC) viene effettuato sulla base del legittimo interesse del Titolare del trattamento a consultare i SIC.

### TRATTAMENTO EFFETTUATO DAL TITOLARE

I Suoi dati potranno essere utilizzati nell'ambito di un processo decisionale automatizzato finalizzato all'accettazione o meno della richiesta di pagamento differito del servizio/prodotto ed al perfezionamento del contratto. I Suoi dati non verranno da noi trasferiti ad un paese terzo extra UE/SEE (Spazio Economico Europeo) od a un'organizzazione internazionale. Conserviamo i Suoi dati nei nostri archivi per tutto il tempo necessario a gestire il Suo rapporto contrattuale e per adempiere ad obblighi di legge (ad esempio per quanto previsto dall'articolo 2220 del codice civile in materia di conservazione delle scritture contabili).

Secondo i termini, le modalità e nei limiti di applicabilità stabiliti dalla normativa vigente, Lei ha diritto di conoscere i Suoi dati e di esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettifica, aggiornamento, cancellazione, limitazione del trattamento, opposizione, ecc.) ad esclusione del diritto alla portabilità. Per ogni richiesta riguardante i Suoi dati, utilizzi nel Suo interesse il fac-simile presente sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it), inoltrandolo al Responsabile della Protezione dei dati Personali (RDP) designato dal Titolare scrivendo a: Sorgenia S.p.A. - Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano oppure via e-mail: [customers\\_privacy@sorgenia.it](mailto:customers_privacy@sorgenia.it).

Potrà, inoltre, rivolgersi direttamente al Gestore del SIC sotto indicato alla quale Sorgenia comunicherà i Suoi dati per la consultazione dei SIC. Inoltre, Lei potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), nonché ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile.

### TRATTAMENTO DEI DATI DAL GESTORE DEL SIC

Al fine di meglio valutare il rischio di credito, le banche, intermediari finanziari e gli altri soggetti partecipanti, con cui Lei è eventualmente in rapporto, comunicano alcuni dati (dati anagrafici, anche della persona eventualmente obbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) ai Sistemi di Informazioni Creditizie, i quali sono regolati dal relativo Codice di condotta citato in premessa (approvato dal Garante per la protezione dei dati personali con Provvedimento n. 163 del 12/09/19, disponibile al sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), i cui Gestori rivestono la qualifica di Autonomo Titolare del trattamento. I dati sono resi accessibili ad altri operatori bancari e finanziari partecipanti, nonché anche agli altri fornitori di servizi energetici, come Sorgenia, e ad "altri" soggetti privati che, nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale, concedono una dilazione di pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi", che partecipano al sistema di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e dei pagamenti dilazionati o differiti (di cui al comma 5 dell'art. 30-ter del D.lgs. 141/2010) nonché relativamente al furto d'identità: per ulteriori dettagli La invitiamo a consultare le informative sul trattamento dei dati personali dei singoli Gestori dei SIC.

I dati che La riguardano sono aggiornati periodicamente da banche, intermediari finanziari e dagli altri soggetti partecipanti periodicamente con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizioni debitoria residuale, stato del rapporto), mentre Sorgenia si limita ad accedere ai dati presenti nel SIC senza inserire alcun dato relativo al servizio/prodotto a pagamento differito da Lei richiesto.

Nell'ambito dei SIC, i Suoi dati sono trattati secondo modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione strettamente indispensabili per perseguire le finalità sopra descritte. Tali elaborazioni sono realizzate utilizzando strumenti informatici, telematici e manuali che garantiscono la sicurezza e la riservatezza delle informazioni creditizie trattate. I dati contenuti nei SIC consultati da Sorgenia sono trattati anche mediante l'impiego di tecniche e sistemi di credit scoring che utilizzano diverse tipologie di fattori (a titolo esemplificativo e non esaustivo: numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti dei rapporti in essere o estinti, eventuale presenza e caratteristiche delle nuove richieste di credito, storia dei rapporti di credito estinti, ecc.) che consentono di ottenere, attraverso l'applicazione di metodi e modelli statistici, risultati espressi in forma sintetica, tramite indicatori numerici o punteggi, diretti a fornire una rappresentazione in termini predittivi o probabilistici, del profilo di rischio, affidabilità o puntualità nei pagamenti dell'interessato. Si precisa che, rispetto a tali trattamenti e sistemi di credit scoring, il Gestore non adotta alcuna decisione in grado di incidere su diritti e libertà degli interessati limitandosi a supportare i propri Clienti fornendo agli stessi le informazioni tratte dal singolo SIC ed i suddetti indicatori sintetici. Le valutazioni del rischio e del merito creditizio sono effettuate esclusivamente dai Clienti stessi che possono essere in possesso di altre informazioni aggiuntive e che decidono sulla base di loro scelta di gestione del credito fondate su criteri e logiche di mercato insindacabili da parte del singolo Gestore del SIC. Alcune informazioni aggiuntive possono esserle fornite in caso di mancato accoglimento di una sua richiesta.

I SIC cui noi aderiamo sono gestiti da:

1. ESTREMI IDENTIFICATIVI:	CRIF S.p.A.
DATI DI CONTATTO:	con sede legale in Bologna; Ufficio Relazione con il Pubblico: via Zanardi 41, 40131 Bologna Tel.: 051.6458900 – Fax: 051.6458940 Sito internet: <a href="http://www.crif.it/consumatori/">www.crif.it/consumatori/</a>
TIPO DI SISTEMA:	positivo e negativo
TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:	tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata
USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:	sì
ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:	no
2. ESTREMI IDENTIFICATIVI:	Experian Italia S.p.A
DATI DI CONTATTO:	con sede legale in Roma; Servizio Tutela Consumatori: P.zza Indipendenza 118, 00185 Roma Tel.: 199.183.538 – Fax: 199.101.850 Sito internet: <a href="http://www.experian.it">www.experian.it</a> (Area consumatori)
TIPO DI SISTEMA:	positivo e negativo
TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:	tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata
USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:	sì
ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:	no
3. ESTREMI IDENTIFICATIVI: Cerved Group S.p.A.	
DATI DI CONTATTO:	con sede legale in San Donato Milanese; Via dell'Unione Europea n. 6/A-6/B - 20097 San Donato Mi.se (MI) Tel.: 800.029.029 Sito internet: <a href="http://www.cerved.com/it">www.cerved.com/it</a>
TIPO DI SISTEMA:	positivo e negativo
TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:	tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata
USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:	sì
ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:	no

### TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI NEI SIC

<b>Richieste di finanziamento</b>	<b>6 mesi</b> , qualora l'istruttoria lo richieda, o <b>3 mesi</b> in caso di rifiuto della richiesta o <b>rinuncia</b> della stessa
<b>Morosità di due rate o di due mesi poi sanate</b>	<b>12 mesi</b> dalla data di registrazione dei dati relativi alla regolarizzazione
<b>Ritardi superiori sanati anche su transazione</b>	<b>24 mesi</b> dalla data di registrazione dei dati relativi alla regolarizzazione
<b>Eventi negativi (ossia morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati</b>	<b>36 mesi</b> dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso). Il termine massimo di conservazione dei dati relativi a inadempimenti non successivamente regolarizzati - fermo restando il suddetto termine «normale» di riferimento di trentasei mesi - non può comunque mai superare - all'eventuale verificarsi delle altre vicende rilevanti in relazione al pagamento - i cinque anni dalla data di scadenza del rapporto, quale risulta dal contratto
<b>Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi)</b>	<b>60 mesi</b> dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del contratto, ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali dati (in caso di compresenza di rapporti con eventi positivi e di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati, si applica il termine di conservazione previsto per i rapporti con eventi negativi non sanati)

La presente informativa privacy è stata aggiornata ad aprile 2020.

## STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Nei casi indicati di seguito, il Cliente ha diritto a indennizzi automatici stabiliti dall'ARERA qualora il fornitore non soddisfi il livello di qualità richiesto per il relativo adempimento.

### STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE

Indicatore	Standard specifico	Livelli effettivi di qualità 2020	Indennizzo
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	• 30 giorni solari	13,2 giorni solari	In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'indennizzo base è pari a 25 euro.
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	• 60 giorni solari • 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	43,5 giorni solari	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base.
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	• 20 giorni solari	35,8 giorni solari	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
Indicatore	Standard generale	Livelli effettivi di qualità 2020	
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	97,6%	

Per cause di mancato indennizzo, esclusione dell'indennizzo e modalità di corresponsione fare riferimento al Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui alla Del. 413/2016/R/COM e ss.mm.ii.

## Gentile Cliente,

la compilazione del presente **modulo di Reclamo** è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio più soddisfacente e vicino ai suoi bisogni.



### Modalità di gestione del reclamo

Sorgenia SpA si impegna a rispondere per iscritto con risposta motivata a ciascun reclamo, nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Del. 413/2016/R/com e ss.mm.ii. Il reclamo da lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore di zona al fine di ottenere una risposta esaustiva.



### Dove presentare un reclamo


- Chiamando il Servizio Assistenza Clienti: **Numero Verde gratuito 800.294.333** da fisso o **02.44.388.001** da cellulare. Dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 20.00, il sabato dalle 08.00 alle 15.00 (escluse festività nazionali)
- Compilando il form presente su **[www.sorgenia.it/info-utili/reclami](http://www.sorgenia.it/info-utili/reclami)**
- Scrivendo alla **Casella Postale 14287, 20152 Milano**
- **Fax:** 02 45 88 23 22
- Se sei una associazione scrivici all'indirizzo mail dedicato: **[pratiche.associazioni@sorgenia.it](mailto:pratiche.associazioni@sorgenia.it)**





### Cosa indicare nel reclamo

- Dati identificativi del Cliente (nome, cognome, indirizzo postale o email);
- Servizio (elettrico, gas o entrambi) al quale il reclamo è riferito;
- Codice cliente o codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica o del gas naturale (POD, PDR)
- Indirizzo di fornitura

Cordiali saluti,  
**Sorgenia S.p.A.**  
**Servizio Assistenza Clienti**

**Sorgenia SpA**  
**Servizio Assistenza Clienti**  
 **800.294.333** da fisso  
**02.44.388.001\*** da cellulare  
lunedì - venerdì h. 8-20, sabato h. 8-15  
escluse festività nazionali

 **02.93.473.226**  
 **345 1516521**  
  **sorgenia**  
 **Casella Postale 14287**  
**20152 Milano**

AREA WEB RISERVATA

  
accessibile da [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)



## MODULO DI RECLAMO sul servizio relativo alla fornitura di gas e/o luce



Codice Cliente\*

RECLAMO

RECLAMO PER IMPORTI ANOMALI\*\*



GAS

CODICE PUNTO DI RICONSEGNA (PDR) \*

INDIRIZZO DI FORNITURA \*

COMUNE DI \*

CAP \*

AUTOLETTURA PER CONTATORE A FASCE:

FASCIA A1 O F1

AUTOLETTURA PER CONTATORE MONOFASCIA:

FASCIA A0 O F0

FASCIA A2 O F2

DATA RILEVAZIONE:

FASCIA A3 O F3



LUCE

CODICE PUNTO DI PRELIEVO (POD) \*

INDIRIZZO DI FORNITURA \*

COMUNE DI \*

CAP \*

LETTURA CONTATORE

DATA RILEVAZIONE

LETTURA CORRETTORE

IL/LA SOTTOSCRITTO/A (COGNOME, NOME/RAGIONE SOCIALE)\*

CODICE FISCALE \*

P.IVA \*

RESIDENTE IN VIA \*

N° \*

COMUNE DI \*

CAP \*

PROV. \*

E-MAIL \*

CELL.\*

TEL.

FAX

Riferimenti dell'Associazione a cui si conferisce mandato, di cui si allega copia, o presso cui si elegge domicilio ai fini della risposta al reclamo:

NOME ASSOCIAZIONE

INDIRIZZO



## MODULO DI RECLAMO sul servizio relativo alla fornitura di gas e/o luce



### Relativamente ai servizi di:

- CONTRATTI** (recesso, volture e subentri, modifiche unilaterali, etc)
- MOROSITÀ E SOSPENSIONE** (morosità, sospensione e riattivazione, corrispettivo morosità pregresse, etc)
- MERCATO** (presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione, etc)
- FATTURAZIONE** (uso dell'autolettura, ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, importi per consumi risalenti a più di due anni, etc)
- MISURA** (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, etc)
- CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA** (preventivi/attivazioni/lavori, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, etc)
- BONUS SOCIALE** (validazioni, cessazioni, erogazioni, etc)
- QUALITÀ COMMERCIALE** (servizio clienti, indennizzi, etc )
- ALTRO**

Segnala quanto segue:

La presente segnalazione è riferita ad una comunicazione già inoltrata in data  per:

- riscontro non ricevuto**
- risposta non chiara**
- caso non risolto**

### Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"), Sorgenia S.p.A., in veste di Titolare del trattamento, La informa che i dati personali conferiti attraverso il modulo che ha compilato saranno trattati nel rispetto delle prescrizioni della normativa in materia di protezione dei dati personali per dare seguito alla Sua richiesta.

Informazioni più dettagliate sull'utilizzo dei dati personali da parte di Sorgenia S.p.A. sono disponibili sul sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) ovvero nella documentazione contrattuale che Le è stata fornita.

Titolare del trattamento è Sorgenia Spa con sede legale in Milano Via A. Algardi, 4 - 20148 e-mail: [customers.privacy@sorgenia.it](mailto:customers.privacy@sorgenia.it) - numero verde: 800.294.333 da fisso o 02.44.388.001 da cellulare, ai quali l'interessato può rivolgersi per far valere i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR.

Data\* (gg/mm/aaaa)  /  /

Timbro e/o Firma del Cliente\*

\* Campo obbligatorio e dati reperibili nell'ultima bolletta ricevuta

\*\* La definizione di "importi anomali" è contenuta nel TIQV, allegato alla Delibera 413/2016/R/com

**Sorgenia SpA**  
Servizio Assistenza Clienti

800.294.333 da fisso  
 02.44.388.001\* da cellulare  
lunedì - venerdì h. 8-20, sabato h. 8-15  
escluse festività nazionali

02.93.473.226

345 1516521

**sorgenia**

**Casella Postale 14287**  
20152 Milano

AREA WEB RISERVATA



accessibile da [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)

**SERVIZIO  
ASSISTENZA  
CLIENTI****TELEFONO**

800.294.333 da fisso

02.44.388.001\* da mobile

attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 20  
sabato dalle 8 alle 15  
(escluse festività nazionali)\* il costo della chiamata è variabile in funzione dell'operatore telefonico.**WEB****AREA CLIENTI RISERVATA**[www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) → Area Clienti**APP****My Sorgenia**

su Apple Store e Google Play

**E-MAIL**[customercare@sorgenia.it](mailto:customercare@sorgenia.it)