

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA (CGF) – GAS

1. DEFINIZIONI E OGGETTO DEL CONTRATTO

Fornitore: Lumenergia SpA; **ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tutte le delibere emanate dall'ARERA sono consultabili sul sito internet www.arera.it; **Cliente:** cliente finale che abbia un consumo annuo non superiore a 200.000 Smc; **Cliente domestico:** cliente finale persona fisica che utilizza il gas naturale in un unico punto di fornitura per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni di carattere familiare e locali annessi e pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, anche in forma di condominio; **Distributore:** gestore del servizio di distribuzione della rete gas, previsto all'art. 1 di cui all'allegato A della delibera 296/2015/R/com, alla quale il Fornitore accede per la fornitura di gas ai punti di riconsegna dei Clienti; **Switching:** a) la successione di un fornitore ad un altro sullo stesso punto di riconsegna attivo; b) l'attribuzione ad un fornitore di un punto di riconsegna nuovo o precedentemente disattivato. **Trasportatore:** impresa che svolge l'attività di trasporto definita nella delibera ARERA n. 11/07; **Oggetto del contratto:** è la fornitura di gas naturale da parte del Fornitore al punto di riconsegna indicato dal Cliente, dove a tutti gli effetti si intenderà effettuata la consegna e cesserà la responsabilità del Fornitore.

2. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E USO DEL GAS

Il servizio di vendita gas gestito dal Fornitore è regolato dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura (CGF Gas), dalle Condizioni Particolari di Fornitura (di seguito CPF), dalle dichiarazioni del Cliente riportate nella richiesta di fornitura, dalle norme emanate dall'ARERA o da altri enti ed organismi pubblici competenti in materia. Si intendono automaticamente inserite nel contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili, eventuali regolamentazioni il cui inserimento automatico nella tipologia di contratti di fornitura in cui è inquadrabile il presente contratto sia previsto dalla legge o da delibere ARERA. Il Cliente non può cedere a terzi, utilizzare per scopi diversi o in luoghi diversi da quelli contrattualmente stabiliti il gas oggetto del presente contratto. Il Fornitore avrà diritto di richiedere al Distributore, a sua discrezione, controlli presso gli impianti del Cliente al fine di accertare l'uso del gas fornito. In caso di violazione di quanto prescritto dal presente articolo, il Fornitore potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura e procedere alla risoluzione del contratto ai sensi del successivo art. 13. In caso di prelievo fraudolento il Distributore provvederà alla ricostruzione dei consumi secondo la tipologia dell'impianto e sulla base di quanto previsto dal Codice di Rete applicabile. Il fornitore richiederà al Cliente, oltre al pagamento del gas illecitamente prelevato, il risarcimento del danno arrecato alle apparecchiature, ove manomesse. Nel contempo il Fornitore avrà facoltà di sospendere la fornitura di gas naturale e di considerare risolto il presente contratto, salva ogni ulteriore azione legale. Le denunce degli usi del gas previste da disposizioni di legge o amministrative presenti e future avverranno a cura del Cliente, ad eccezione di quelle per le quali fosse esplicitamente prescritto che debbano essere fatte dal Fornitore. In quest'ultimo caso, il Cliente si obbliga a comunicare tempestivamente al Fornitore i necessari elementi, assumendo la responsabilità della esattezza dei medesimi. Il Fornitore, qualora accerti che il Cliente non abbia provveduto ai relativi adempimenti, contesterà l'irregolarità con raccomandata A/R; se entro sette giorni non perverrà un riscontro, il Fornitore si riserva di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 13. Nei casi di cessazione della fornitura per sospensione per morosità (successivo art. 5) o per richiesta volontaria di disattivazione da parte del Cliente (successivo art. 11), il Fornitore informa che, per i punti di riconsegna dotati di smart meter, la fornitura di gas sarà sospesa da remoto mediante chiusura dell'elettrovalvola presente sul contatore gas (salvo che risulti impossibile effettuare l'operazione per motivi tecnici). La chiusura dell'elettrovalvola determina l'interruzione del flusso di gas agli apparecchi di utilizzazione (caldaia, scaldacqua, piano cottura ecc.) e, nel caso in cui essi siano in funzione, provoca lo spegnimento delle fiamme e l'intervento dei dispositivi di blocco e di sicurezza (es. termocoppie) eventualmente presenti sugli apparecchi. Di seguito si riportano alcune precauzioni che il Cliente è tenuto ad adottare in queste situazioni:

- È necessario spegnere tutti gli apparecchi di utilizzazione alimentati a gas e chiudere preventivamente tutti i rubinetti di intercettazione posti a monte dei collegamenti degli apparecchi di utilizzazione a gas;
- In caso di esecuzione di lavori sull'impianto di utenza gas è obbligatorio rivolgersi ad un installatore abilitato ai sensi del DM 37/08;
- Solo l'installatore abilitato ha titolo per modificare l'impianto di utenza o per installare/ disininstallare in sicurezza gli apparecchi di utilizzazione;
- Qualora si intendano disininstallare apparecchi di utilizzo sarà sempre necessario l'intervento di un installatore abilitato che dovrà chiudere le predisposizioni dei collegamenti rimaste libere dopo la rimozione degli apparecchi con un idoneo tappo;
- In caso di utilizzo di piani di cottura a gas sprovvisti del dispositivo di sorveglianza di fiamma (termocoppia) è necessario sorvegliare con scrupolo la fiamma e in caso di spegnimento, per insufficiente afflusso di gas, è necessario disattivare il piano cottura e chiudere il rubinetto di intercettazione posto immediatamente a monte del collegamento del piano cottura (in corrispondenza del portagomma o del collegamento con tubo di rame o con tubo PLT-CSST);
- In caso di utilizzo di caldaia o scaldacqua è opportuno spegnere sempre l'apparecchio in caso di non utilizzo e qualora si riscontrino la mancanza di alimentazione è necessario chiudere la valvola posta a monte del collegamento dell'apparecchio all'impianto di utenza gas.

Nel caso in cui il possesso dell'immobile in questione passi (per esempio vendita dell'immobile, cessazione di contratto di locazione) ad un soggetto diverso, il Cliente dovrà trasferire al nuovo possessore tutte le informazioni e le avvertenze in questione in quanto rilevanti.

3. COMPETENZE DEL FORNITORE

Il Fornitore gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita del gas e la sua attività è estranea al servizio di distribuzione e ai danni o spese derivanti da eventuali disservizi relativi o connessi alle attività di competenza del servizio di distribuzione; in particolare in caso di interruzioni, sospensioni o diminuzioni nell'erogazione il Cliente non potrà ottenere abbuoni o riduzioni del corrispettivo per il servizio di vendita, fatto salvo quanto inderogabilmente stabilito da norme o disposizioni imperative. Il Fornitore non risponde delle attività che, secondo le disposizioni normative o regolatorie vigenti, sono di competenza del Distributore ovvero di altri soggetti terzi. Il Fornitore risponde dei danni causati dalla fornitura oggetto del presente contratto a valle del punto di riconsegna del Cliente esclusivamente nel caso in cui siano avvenuti per cause ad esso imputabili. Le interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, a scioperi, a esigenze di servizio non modificabili né condizionabili dal Fornitore perché derivanti da attività del Distributore, o disposte dalle competenti Autorità non danno diritto a riduzioni del corrispettivo della presente fornitura, a risarcimento di danni, a risoluzione del contratto.

4. RICHIESTA DI ATTIVAZIONE O VARIAZIONE DELLA FORNITURA E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Il Cliente sottopone al Fornitore la richiesta di fornitura debitamente sottoscritta, compilando l'apposito modulo. La richiesta di fornitura è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, ed è valida per i 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Il Fornitore accetterà espressamente la richiesta di fornitura e ne darà comunicazione al Cliente via posta o attraverso gli altri canali di contatto indicati dal Cliente nella richiesta di fornitura (email, fax, telefono). Il contratto si intende perfezionato con l'accettazione scritta, da parte del Fornitore, della richiesta di fornitura del Cliente. Il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di fornitura, oppure di rifiutarla, per qualsiasi motivo (inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la sussistenza di morosità del Cliente nei confronti dello stesso Fornitore). In caso di mancata accettazione del Fornitore, la richiesta di fornitura si intenderà rifiutata decorsi 45 giorni dalla sottoscrizione della stessa da parte del Cliente. L'attivazione di una nuova fornitura di gas o la modifica di quella in atto è subordinata alla verifica di idoneità della rete di distribuzione da parte del Distributore, all'esecuzione dell'allacciamento della rete stessa, ove necessario, e alla stipula di contratto scritto e all'adempimento da parte del Cliente stesso di tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia: l'attivazione della fornitura sarà quindi effettuata tenendo conto dei tempi stabiliti dal relativo Distributore locale e sarà subordinata al pagamento da parte del Cliente di tutti gli oneri dovuti al Distributore ai sensi della regolazione vigente. Il Cliente, ove necessario, contestualmente alla sottoscrizione del contratto deve versare il contributo di allacciamento come determinato dalle norme vigenti o, in mancanza di queste, dal Distributore. Nel caso in cui l'allacciamento non fosse realizzato per cause indipendenti dal Fornitore, il contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta ed il Fornitore restituirà il contributo versato detraendo dal medesimo le spese sostenute. L'esecuzione del contratto è, altresì, condizionata al fatto che il Cliente non risulti sospeso per morosità dal fornitore al momento in cui perviene la richiesta di switching e in ogni caso alla mancata revoca della richiesta di switching da parte del Fornitore. Qualora il contratto non sia stato concluso in forma contestuale alla richiesta di fornitura, il Cliente dovrà inviare al Fornitore i documenti contrattuali debitamente sottoscritti, unitamente all'ulteriore documentazione necessaria, entro 60 giorni dalla richiesta; in mancanza resta salvo il diritto del Fornitore di richiedere il pagamento delle forniture nel frattempo effettuate e oltre alle eventuali spese. Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora le caratteristiche della fornitura dallo stesso indicate fossero discordanti da quelle risultanti al Distributore, il Fornitore provvederà a richiedere a quest'ultimo le necessarie modifiche, i costi delle quali verranno addebitati, ai sensi della normativa vigente, nella prima bolletta utile. All'atto della stipula e della cessazione del contratto il cliente deve fornire le proprie generalità, gli ulteriori dati richiesti dalla vigente normativa e gli eventuali necessari atti autorizzativi. La richiesta di attivazione o modificazione della fornitura sarà inviata nei tempi previsti dalla normativa vigente dal Fornitore al Distributore, che procederà alla realizzazione dei lavori di sua competenza secondo le modalità e nei termini fissati dall'ARERA. Eventuali richieste di variazioni di portata, in aumento o in diminuzione, rispetto a quanto contrattualmente stabilito, dovranno essere formulate dal Cliente al Fornitore per iscritto e saranno soddisfatte in funzione della disponibilità del Fornitore e della compatibilità della rete del Distributore. Eventuali variazioni contrattuali saranno altresì soggette al pagamento da parte del Cliente di eventuali oneri dovuti al Distributore ai sensi della regolazione vigente. Nel caso in cui per il soddisfacimento di tali richieste siano necessari adeguamenti della rete del Distributore, il Cliente sarà tenuto, qualora richiesto dal Fornitore, al versamento degli importi relativi alla copertura dei costi di adeguamento. In caso di mancato avvio dell'esecuzione del contratto il Cliente sarà avvertito via posta o attraverso gli altri canali di contatto indicati nella richiesta di fornitura (email, fax, telefono), con l'indicazione delle cause che hanno determinato la mancata esecuzione. Qualora il contratto sia stato concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore, il Cliente domestico può recedere senza oneri dal contratto stipulato fuori dai locali commerciali del Fornitore entro 20 giorni solari dalla data di conclusione (c.d. diritto di ripensamento). Se, in occasione della stipula di tale contratto, è stata concordata l'attivazione della fornitura durante il suddetto periodo di 20 giorni, il Cliente che esercita il diritto di ripensamento è comunque tenuto a versare i corrispettivi dovuti per i servizi effettivamente erogati dal Fornitore.

5. CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I corrispettivi per la fornitura di gas naturale e le relative modalità di aggiornamento sono indicati nelle CPF. Queste ultime prevalgono sulle presenti CGF ove discordanti. Oltre ai corrispettivi relativi alla spesa per la materia gas naturale come riportati nelle CPF, verranno applicati i corrispettivi a copertura dei servizi di distribuzione e misura, trasporto e stoccaggio nonché di tutte le componenti aggiuntive destinate alla copertura degli oneri generali e delle ulteriori componenti del settore gas. Tali corrispettivi sono stabiliti e periodicamente aggiornati dall'ARERA in base a quanto disposto dalla delibera ARG/gas 64/09 Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG) e s.m.i. e dalla delibera 114/2019/R/gas Regolazione tariffaria per il servizio di trasporto e misura del gas naturale per il quinto periodo di regolazione 2020-2023 (RTTG) e s.m.i.. Le condizioni economiche saranno applicate per il periodo indicato nelle CPF e potranno essere oggetto di aggiornamento, compreso l'eventuale cambio di indicizzazione, alla scadenza, con preavviso da parte del Fornitore di almeno 90 giorni, tramite comunicazione digitale o cartacea (fatta salva prova contraria, la comunicazione di preavviso in formato cartaceo si presumerà ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore). Il Cliente, inoltre, dovrà corrispondere al Fornitore i costi relativi alle eventuali prestazioni di competenza del Distributore richieste dal Cliente. La fatturazione dei consumi è emessa nel rispetto delle prescrizioni e delle tempistiche previste dalla delibera ARERA 463/2016/R/com e s.m.i.. Per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno la periodicità di fatturazione è almeno quadrimestrale; per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno la periodicità di fatturazione è bimestrale; per i Clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno la periodicità di fatturazione è mensile. Per i punti di riconsegna, con qualsiasi livello di consumo, in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero la periodicità di fatturazione è mensile. Per i nuovi clienti la prima fatturazione stimata o in acconto si effettua sulla base dei consumi che il Fornitore ritiene possano essere attribuiti al Cliente in relazione a quanto dichiarato dal Cliente stesso al momento della richiesta di fornitura in ordine alla destinazione d'uso del gas, al numero e al tipo di apparecchiature alimentate a gas di cui dispone il Cliente. In coerenza con quanto previsto dalla regolazione vigente, al Cliente è garantita la possibilità di prendere visione degli importi fatturati almeno 14 giorni prima dell'addebito diretto in conto corrente (S.D.D.), attraverso le bollette inviate e disponibili nell'area clienti del sito www.lumenergia.it a partire dal terzo giorno successivo alla data di emissione. Sul sito internet www.lumenergia.it/infopoint/bolletta/guida-alle-bollette/ e presso tutti i punti di contatto del Fornitore, il Cliente può trovare la Guida alla lettura della bolletta, contenente descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati. La fatturazione avverrà in modalità elettronica in conformità alla normativa vigente. A tal fine il Cliente si impegna ad assolvere eventuali oneri a suo carico per permettere il rispetto da parte del Fornitore degli obblighi previsti dalla normativa di settore. Le bollette saranno trasmesse via posta o, in alternativa, previo rilascio di consenso del Cliente, via e-mail. Si precisa che il documento trasmesso per via telematica o in cartaceo (via posta) non è valido ai fini IVA, ma trattasi di copia analogica della bolletta elettronica inviata al SDI (Sistema DI Interscambio, gestito dall'Agenzia delle Entrate) e resa disponibile nei canali previsti dall'Agenzia delle Entrate. L'attivazione da parte del Cliente del servizio di trasmissione delle bollette per via telematica bollett@web è facoltativa ed esclude automaticamente l'invio cartaceo (via posta) delle bollette. Per la conservazione e registrazione contabile, in conformità dei relativi obblighi di legge, il Cliente è consapevole che dovrà provvedere alla stampa della bolletta in formato cartaceo; il Cliente si impegnerà inoltre a esibire per controllo la medesima bolletta stampata a tutti gli organi competenti ed autorizzati in materia secondo le vigenti disposizioni di legge. L'attivazione del servizio può essere richiesta compilando l'apposita sezione presente nella Richiesta di Fornitura oppure, in qualunque momento, attraverso il sito web, il servizio clienti o gli sportelli del Fornitore. L'attivazione del servizio è gratuita e può essere revocata in qualunque momento: in tal caso verrà ripristinato l'invio cartaceo delle bollette, senza l'addebito di alcun corrispettivo aggiuntivo. Le bollette dovranno essere pagate integralmente con le modalità e nei termini indicati sulle bollette stesse, che non potranno essere inferiori a venti giorni dalla data di emissione delle bollette. In caso di addebito con procedura S.D.D. i pagamenti saranno addebitati con valuta fissa. Le bollette emesse prima dell'attivazione del servizio S.D.D. dovranno essere saldate attraverso le modalità indicate nelle bollette stesse. Salvo quanto previsto al successivo articolo 7, i pagamenti non potranno essere ridotti né differiti né gli importi dovuti potranno essere compensati con eventuali crediti del Cliente verso il Fornitore. Se il pagamento è effettuato oltre i termini indicati, il Fornitore potrà richiedere al Cliente, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua al TUR - Tasso Ufficiale di Riferimento - maggiorato del tre e mezzo per cento o ad altro tasso indicato nelle Condizioni Particolari di Fornitura, se ad un Cliente non domestico. In caso di mancato pagamento, al Cliente verrà inviato un sollecito con preavviso di sospensione della fornitura a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure attraverso Posta Elettronica Certificata (PEC) con indicazione del termine ultimo per il saldo delle bollette insolute. Il sollecito conterrà altresì le modalità attraverso le quali andrà comunicato l'avvenuto pagamento. Il Fornitore, protraendosi il mancato pagamento, valutate le circostanze del caso e senza ulteriori avvisi, potrà richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. Il termine per effettuare l'intervento di sospensione della fornitura da parte del Distributore non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora. Nei casi in cui l'intervento di sospensione per morosità del punto di fornitura non sia stato eseguito e l'impresa di distribuzione abbia indicato al fornitore la fattibilità tecnica ed economica dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di fornitura, il fornitore, dopo aver inviato un'apposita comunicazione al cliente finale, a mezzo raccomandata o PEC, può richiederne l'esecuzione all'impresa di distribuzione. L'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione del punto di fornitura

comporterà la risoluzione del contratto di vendita. Il Fornitore si riserva altresì di perseguire il soddisfacimento dei propri crediti derivanti dall'esecuzione del presente contratto anche nell'ambito dell'esecuzione di eventuali ulteriori contratti di fornitura stipulati dal medesimo cliente così come di perseguire nell'ambito dell'esecuzione del presente contratto il soddisfacimento anche di propri eventuali crediti derivanti da precedenti o distinti contratti di fornitura stipulati con il medesimo cliente. Qualora il Fornitore non rispettasse i termini minimi di cui sopra, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico da erogarsi nell'ammontare e con le modalità previste dalla delibera ARERA 99/2011/R/gas Testo Integrato Morosità (TIMG). Il Fornitore potrà richiedere al Cliente il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta nonché gli oneri relativi alle procedure di sospensione e riattivazione della fornitura. In ogni caso il Fornitore si riserva inoltre di promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni del caso nelle più opportune sedi con addebito al Cliente moroso degli interessi moratori come sopra determinati nonché delle spese legali giudiziali e stragiudiziali ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti nei limiti del loro effettivo ammontare. Le bollette emesse prima dell'attivazione del servizio S.D.D. dovranno essere saldate attraverso le modalità indicate nelle bollette stesse. In occasione del secondo esito consecutivo di insoluto su bollette per le quali è attivo l'addebito diretto in conto corrente (S.D.D.), il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare eventuali costi bancari connessi e di disattivare il servizio S.D.D. Ai sensi di quanto previsto dalla regolazione vigente, i costi di interruzione nonché gli eventuali oneri per le iniziative giudiziarie finalizzate ad ottenere l'intervento della forza pubblica per l'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna e i successivi costi di ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta, potranno anche essere addebitati al cliente stesso in fase di attivazione del medesimo punto o di qualsiasi altro punto di riconsegna nella titolarità del medesimo cliente della rete di distribuzione gestita dalla medesima impresa di distribuzione. In caso di utenze condominiali, del mancato pagamento integrale delle bollette potrà essere chiamato a rispondere in solido ciascun condomino ed il condominio in quanto tale. In caso di cessazione della fornitura, resta fermo l'obbligo del cliente di corrispondere le somme dovute entro i termini e alle condizioni stabiliti dal contratto o concordati con il Fornitore. Fatte salve le ipotesi previste dalla legge, in caso di subentro o di volta il Cliente non è tenuto al pagamento di eventuali debiti del precedente titolare della fornitura, neppure qualora quest'ultima risultasse sospesa o cessata per morosità. Nel caso di volta mortis causa per le utenze domestiche, il Cliente dichiaratosi erede subentrerà nella posizione debitoria/creditoria del precedente intestatario. A fronte di richieste di subentro o di volta presentate da utenti non domestici in relazione a punti di fornitura per i quali sussistano morosità pregresse, il Fornitore si riserva di subordinare la propria accettazione alla verifica dell'assenza di rapporti di diritto o di fatto tra il precedente intestatario e il richiedente che possano implicare una responsabilità di quest'ultimo per le obbligazioni pecuniarie scadute (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: trasferimento di azienda o incorporazione societaria), nonché al rilascio da parte del richiedente di una dichiarazione scritta di estraneità al debito.

6. GARANZIE

Il Fornitore può richiedere al Cliente finale domestico, a titolo di garanzia dei pagamenti, alternativamente un deposito cauzionale o la domiciliazione su conto corrente dei pagamenti della fornitura o altra forma di garanzia. Al cliente finale non domestico il fornitore si riserva la facoltà di richiedere il versamento di un deposito cauzionale o altra forma di garanzia anche in presenza di domiciliazione su conto corrente. L'ammontare del deposito cauzionale è pari a quanto definito da ARERA all'art. 5 dell'Allegato A alla delibera ARG/gas 64/09 Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG) e s.m.i. ed è soggetto alle variazioni disposte dall'ARERA; tali disposizioni saranno vincolanti per il Cliente anche dopo la conclusione del Contratto. Quando richiesto, il cliente è tenuto a versare, con addebito sulla prima bolletta utile, un importo di deposito cauzionale a garanzia di ciascuna fornitura. Nel dettaglio verranno applicati gli importi di seguito indicati in base alla fascia di consumo: fino a 500 Smc/anno: € 25,00; da 501 a 5.000 Smc/anno: € 77,00; maggiore di 5.000 Smc/anno: un importo non superiore a una mensilità di consumo medio annuo. L'importo potrà essere rivisto anche qualora i consumi annuali successivi all'inserimento in tale fascia varino, anche per un solo anno, in una misura che eccede in più o in meno quella prevista dalla normativa vigente. Il Fornitore potrà addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale anche qualora la procedura di domiciliazione su conto corrente non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo. Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della domiciliazione su conto corrente. Se durante la fornitura l'importo del deposito viene trattenuto in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente dovrà ricostituirlo entro il termine indicato nella relativa bolletta. L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito senza bisogno di specifica richiesta del Cliente, maggiorato degli interessi legali maturati, con la bolletta di chiusura del Contratto, sempre che non sia trattenuto, in tutto o in parte, a saldo di eventuali bollette insolute e dei relativi interessi moratori. Qualora nel corso del contratto il Massimo Fatturato Mensile (come di seguito definito) risultasse superiore a € 5.000, il Fornitore potrà richiedere al Cliente non domestico, anche in presenza di domiciliazione su conto corrente, la stipula di una garanzia autonoma a prima richiesta, bancaria, assicurativa o di una garanzia in eventuale altra forma dallo stesso Fornitore indicata. Il Massimo Fatturato Mensile è calcolato applicando le condizioni economiche previste dal Contratto (comprensive di tutte le voci che concorrono alla definizione degli importi fatturati, inclusi oneri, maggiorazioni, IVA e altre imposte) al prelievo mensile più elevato previsto nel periodo di fornitura. In caso di applicazione, anche parziale, di corrispettivi variabili, al fine del calcolo del Massimo Fatturato Mensile verrà assunto il valore forward dell'indice di riferimento relativo al periodo di 12 mesi successivo alla richiesta della garanzia. La garanzia dovrà essere rilasciata per un importo determinato in funzione della massima esposizione potenziale del Fornitore nei confronti del Cliente, calcolato moltiplicando per due il Massimo Fatturato Mensile, in caso di termini di pagamento entro i 20 giorni. In caso di termini di pagamento superiori ai 20 giorni, ma entro i 30 giorni, il fattore moltiplicativo sarà elevato a tre. In caso di termini di pagamento superiori ai 30 giorni, il fattore moltiplicativo potrà essere elevato fino a quattro. In caso di mancata costituzione della garanzia nei termini sopra esposti, così come in caso di omessa o parziale prestazione della suddetta garanzia, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il presente contratto, nei termini e con le modalità previsti dal successivo art. 13, rimanendo esonerato da ogni responsabilità per eventuali danni che da ciò potessero derivare al Cliente.

7. RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI

Il cliente ha la facoltà di richiedere una rateizzazione degli corrispettivi addebitati nella bolletta e il Fornitore si riserva la facoltà di valutare ed eventualmente accettare la richiesta. Sulla rateizzazione verranno applicati gli interessi contrattualmente previsti per il ritardato pagamento delle bollette. Come previsto dalla delibera dell'Autorità n° 463/2016/R/com e s.m.i., il Cliente può richiedere, solo nei casi previsti dall'art. 12bis del TIVG, la rateizzazione degli importi fatturati, con applicazione di un interesse di dilazione pari al vigente Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR) calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

8. RIDUZIONE IMPOSTA DI CONSUMO

Agli effetti dell'eventuale riduzione sull'applicazione dell'imposta di consumo sul gas metano, il Cliente è tenuto a presentare al Fornitore domanda di riduzione corredata da apposita autocertificazione. In caso di cessazione dell'attività denunciata all'atto della sottoscrizione del presente contratto o di cambiamento di categoria di appartenenza, il Cliente si obbliga, sotto la sua diretta ed esclusiva responsabilità, a darne tempestiva comunicazione al Fornitore. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza di tutto quanto previsto dal D.L. n. 504/1995 e s.m.i., sull'istituzione dell'imposta di consumo sul metano, nonché delle sanzioni della stessa previste nei confronti di chiunque si sottrae all'accertamento ed al pagamento dell'imposta di consumo sul gas metano impiegato in usi diversi da quelli previsti per la riduzione. Il Fornitore si riserva ogni azione di rivalsa in caso di inosservanza, da parte del Cliente, delle clausole previste nel presente articolo. In caso di cessazione della fornitura, resta fermo l'obbligo del cliente di corrispondere le somme dovute entro i termini e alle condizioni stabiliti dal contratto o concordati con il Fornitore.

9. MISURAZIONE DEL GAS, LETTURA, CONTROLLO E VERIFICA DEI MISURATORI

Il Cliente è tenuto a consentire al Distributore l'accesso alle apparecchiature di misura per la loro verifica, manutenzione, eventuale sostituzione e disalimentazione, nonché per la rilevazione dei prelievi di gas. A tale fine, il Cliente autorizza espressamente il distributore ad accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto per l'esecuzione delle attività di propria competenza. I tentativi di lettura verranno effettuate dal Distributore secondo quanto previsto dalla delibera dell'Autorità ARG/gas 64/09 Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG) e s.m.i.. È prevista la possibilità di autolettura degli strumenti di misura da parte del Cliente secondo le modalità fissate e rese note ai Clienti nei documenti di fatturazione. In caso di esito negativo del tentativo di lettura del gruppo di misura, i prelievi verranno stimati o sulla base dei consumi che il Fornitore ritiene possano essere attribuiti al Cliente in relazione a quanto dichiarato dal Cliente stesso al momento della richiesta di allacciamento alla rete di distribuzione, di subentro o di volta in ordine alla destinazione d'uso del gas, al numero ed al tipo di apparecchiature alimentate a gas di cui dispone il Cliente oppure mediante equi confronti con i consumi rilevati in analoghi periodi e condizioni. Nel caso in cui non sia possibile effettuare la lettura dei misuratori per cause imputabili al Cliente, il consumo potrà essere calcolato secondo i criteri di stima descritti in precedenza. Il Cliente deve consentire la verifica tempestiva del proprio impianto e degli apparecchi installati nel caso in cui fossero di disturbo all'esercizio della rete gas ed in tutti i casi richiesti dalle competenti Autorità. Le tubazioni, i gruppi di misura e i relativi sigilli non devono essere manomessi od occultati. In caso di irregolarità, il Fornitore e/o il Distributore/Trasportatore, nell'esercizio dei rispettivi compiti così come stabiliti dalle competenti Autorità, potranno sospendere la fornitura finché il Cliente non abbia ripristinato la situazione. Le eventuali spese di riattivazione saranno a carico del Cliente. Le parti possono richiedere, in contraddittorio tra loro, la verifica di funzionamento del gruppo di misura. Se dalla verifica risulterà uno scostamento superiore ai limiti stabiliti dalla vigente normativa in materia, il Distributore/Trasportatore provvederà alla ricostruzione dei prelievi in conformità alle normative vigenti. Gli eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa in eccesso daranno luogo al conguaglio degli importi erroneamente fatturati esclusivamente al momento in cui il Distributore/Trasportatore definirà i quantitativi al termine della procedura di revisione delle misure, restando inteso che non verranno comunque corrisposti interessi sugli eventuali conguagli. A parziale deroga di quanto previsto, in ogni caso, i suddetti errori di misura, anche dopo il termine predetto di revisione delle misure ed in momenti temporali diversi, daranno luogo a conguagli, rispettivamente negativi o positivi per il Cliente, limitatamente agli importi che, in conseguenza dei suddetti errori di misura, il Fornitore, ai sensi della normativa fiscale, debba versare o abbia ottenuto in rimborso dall'Amministrazione finanziaria e/o dalle Regioni entro i termini previsti dalla normativa fiscale stessa. Qualora l'intervento sia richiesto dal Cliente ed il misuratore risultasse regolarmente funzionante, il Fornitore addebiterà il costo sostenuto per la verifica secondo quanto definito dal Distributore/Trasportatore. Limitatamente ai gruppi di misura con anno di fabbricazione antecedente di almeno 25 anni rispetto all'anno di richiesta di verifica, nel caso in cui siano stati addebitati al Cliente consumi inferiori rispetto al gas effettivamente fornito, restano a carico del Distributore tutti gli oneri derivanti dalla ricostruzione dei consumi.

10. MODIFICA UNILATERALE DELLE CONDIZIONI GENERALI

È facoltà del Fornitore variare unilateralmente le condizioni generali unicamente per giustificato motivo, dandone comunicazione in forma scritta a ciascuno dei Clienti interessati con un preavviso non inferiore a tre mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, conformemente alla normativa, anche di settore, vigente. Tale preavviso trimestrale decorre dal primo giorno del mese successivo a quello durante il quale il Cliente ha ricevuto la comunicazione. La suddetta comunicazione contiene l'indicazione delle modalità e dei termini mediante i quali il Cliente potrà esplicitare la propria volontà di recedere senza oneri dal contratto e si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato dal Fornitore. Ai fini del presente articolo si intendono per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo e regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dal Fornitore per la formazione delle condizioni economiche e contrattuali. La comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

11. CESSAZIONE DELL'UTENZA

Il recesso dal contratto con contestuale richiesta di cessazione della fornitura può essere comunicato dal Cliente in ogni momento tramite lettera raccomandata, con preavviso di un mese. Salvo diversa indicazione in occasione della richiesta di cessazione, la bolletta di chiusura verrà inviata all'indirizzo di fatturazione. È responsabilità del Cliente consentire l'accesso del Distributore ai locali di fornitura, qualora necessario per la disattivazione dell'utenza. Qualora, a seguito di tre tentativi effettuati dal Distributore, non risulti possibile disattivare la fornitura per indisponibilità del Cliente, il Fornitore potrà chiedere al Distributore l'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, con addebito al Cliente dei relativi oneri. In ogni caso il Cliente che vende o cede a qualsiasi titolo, abbandona o dà in locazione i locali dal medesimo occupati ove si trovano impianti in attività, deve — salvo diverse specificazioni — darne avviso scritto al Fornitore almeno 30 (trenta) giorni prima, indicando il recapito al quale dovrà essere inviata la chiusura contabile dell'utenza. Il recesso avrà effetto alla data di effettiva cessazione dell'utenza; fino a tale data, il Cliente rimane responsabile di tutti i consumi, da chiunque effettuati, e di eventuali danni arrecati al gruppo di misura e agli impianti connessi a monte dello stesso.

12. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

La durata del presente contratto è a tempo indeterminato. La somministrazione di gas naturale per cambio fornitore (switch) avrà inizio indicativamente entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di ricevimento della richiesta di fornitura debitamente compilata, sottoscritta e completa di tutti gli allegati, fatto salvo quanto previsto dalla delibera 77/2018/R/com e s.m.i.. Per le altre tipologie di prestazione la decorrenza avverrà secondo le tempistiche previste dalla regolazione. Come previsto dalla normativa vigente, il Fornitore provvederà ad informare il Cliente della data puntuale di decorrenza della fornitura attraverso apposita comunicazione il Cliente che intende recedere dal contratto al fine di cambiare fornitore, si avvale del nuovo fornitore il quale, in nome e per conto del Cliente, trasmette la relativa comunicazione al Sistema Informativo Integrato (SII) nei termini e con le modalità indicate dalla regolazione vigente. I Clienti che intendono recedere dal contratto, senza il fine di cambiare fornitore, possono comunicarlo in qualsiasi momento al Fornitore con lettera raccomandata A/R con un preavviso che non potrà essere superiore a un mese. In ogni caso il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi spettanti al Fornitore per il servizio fino ad allora prestato. Il Fornitore potrà esercitare in qualsiasi momento il recesso in forma scritta mediante raccomandata A/R con preavviso di sei mesi, decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso.

13. SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

Il fornitore ha facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C. e di sospendere la fornitura oggetto del contratto in caso di inadempimento delle obbligazioni previste da: art. 2 (condizioni generali di vendita e uso del gas); art. 5 (corrispettivi e modalità di aggiornamento, fatturazione e pagamenti); art. 6 (garanzie); art. 9 (misurazione del gas, lettura, controllo e verifica dei misuratori); art. 11 (cessazione dell'utenza). In questi casi il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi pattuiti, oltre al risarcimento di eventuali danni. Qualora il Cliente non adempesse entro il termine indicato nella lettera di preavviso, il Fornitore potrà conseguentemente risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c. Il Fornitore può disporre la sospensione della fornitura di gas senza preavviso in caso di prelievo fraudolento, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento della bolletta, nonché in caso di manomissione e rottura dei sigilli o di utilizzo della fornitura o degli impianti in violazione dell'art. 2 o comunque in modo non conforme al contratto e fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi per il gas illecitamente prelevato. La fornitura non verrà in ogni caso sospesa:

- nel caso di mancato versamento di importi in misura non superiore all'ammontare del deposito cauzionale;
- quando la bolletta sia stata regolarmente pagata ma l'importo non sia stato ancora accreditato al Fornitore, purché il Cliente ne dia tempestiva notizia al Fornitore.

Le spese di sospensione e di riattivazione delle forniture, stabilite dal Distributore secondo le modalità definite dalla normativa vigente, sono a carico del Cliente. Il Fornitore può risolvere Ipso Iure il contratto dandone comunicazione al cliente a mezzo raccomandata, con almeno 8 giorni di preavviso e fermo restando in ogni caso il diritto al risarcimento del danno.

14. CESSIONE DEL CONTRATTO

Con la firma del contratto il Cliente acconsente a che il Fornitore possa cedere il presente contratto (previa comunicazione scritta al Cliente) ad altra impresa abilitata alla fornitura di gas. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente. Nel caso di cessione dell'azienda e/o del ramo di azienda da parte del Cliente e/o da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione degli art. 2560 c.c. e,

per il solo caso di cessione da parte del Fornitore, 2558 c.c. Resta inteso che il Cliente cessionario del Contratto (o il successore del Cliente) sarà in ogni caso obbligato in solido con il cedente nei confronti del Fornitore in relazione a tutti i crediti sorti o comunque maturati fino al momento della cessione del Contratto, ancorché non ancora fatturati dal Fornitore al Cliente.

15. CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Le Parti non saranno tenute a riconoscere alcun risarcimento del danno nell'ipotesi di inadempimenti delle rispettive obbligazioni derivanti da cause di forza maggiore. Per forza maggiore si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza imprevedibile, non direttamente imputabile alla Parte che la invoca, che non sia stato possibile impedire usando la dovuta diligenza e tale da rendere impossibile, in tutto o in parte, in modo obiettivo, l'adempimento delle obbligazioni previste dal Contratto. Nell'ipotesi in cui si verifichi una causa di forza maggiore, la Parte che invoca la forza maggiore darà all'altra Parte, entro e non oltre 48 ore dal verificarsi dell'evento, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, comunicazione del verificarsi dell'evento. Se la forza maggiore determina l'impossibilità definitiva di eseguire l'intera prestazione contrattuale, a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione della Parte che invoca la forza maggiore, il Contratto si intenderà risolto. Se l'impossibilità è definitiva, ma parziale, la Parte che invoca la forza maggiore, all'interno della medesima comunicazione in cui denuncerà la sopravvenuta causa di forza maggiore, potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto con un termine di preavviso di 45 (quarantacinque) giorni. Nel caso in cui la Parte che invoca la forza maggiore non abbia esercitato il diritto di recesso, il Contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile, fatta salva la facoltà dell'altra Parte di recedere dal contratto, con un preavviso di 15 (quindici) giorni, ai sensi dell'art. 1464 c.c. In quest'ultima circostanza, la dichiarazione di recesso dovrà essere comunicata con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della comunicazione in cui la Parte ha denunciato la sopravvenuta causa di forza maggiore.

16. COMUNICAZIONI DI VARIAZIONI E DICHIARAZIONI

Le comunicazioni dirette alla clientela saranno effettuate dal Fornitore mediante lettera semplice all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente (coincidente o meno con l'indirizzo dove avviene la fornitura) oppure, se con carattere di generalità, mediante avvisi diffusi attraverso quotidiani o emittenti radiotelevisive locali o inseriti nei documenti di fatturazione ed entreranno in vigore con le decorrenze indicate in tali comunicazioni o avvisi. Il Cliente ha l'obbligo di comunicare sollecitamente le variazioni di residenza o di occupazione dell'immobile somministrato oltre che le modifiche d'uso delle forniture, producendo idonea documentazione a prova di quanto dichiarato. Qualora tale evento comporti una modifica di tariffe e/o imposte, l'applicazione delle stesse decorrerà dalla data di presentazione della domanda, senza riconoscimento di periodi pregressi. Nel caso in cui il Cliente non comunichi tali variazioni, il Fornitore potrà sospendere la somministrazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 o apportare le necessarie modifiche contrattuali di cui ha avuto comunque conoscenza chiedendo, se del caso, documentazione integrativa. Il Cliente che non è proprietario dell'immobile al quale è destinata la fornitura con la sottoscrizione del contratto dà atto, sotto la propria responsabilità, che il proprietario ha fornito il proprio assenso all'attivazione della fornitura e che l'occupazione dell'immobile è fondata su un titolo legittimo. In mancanza di titolo o in caso di revoca da parte del proprietario, il Fornitore sarà legittimato a cessare la fornitura. Tutte le comunicazioni del Cliente eventualmente previste da condizioni particolari del contratto dovranno essere inviate per iscritto a mezzo raccomandata al seguente indirizzo: Lumenergia SpA – Via F. Glisenti, 68/F – 25069 Villa Carcina (BS)

17. PROCEDURA RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare al Fornitore motivato reclamo scritto e richieste informazioni, con facoltà di avvalersi dei moduli predisposti dal Fornitore o della procedura attivata sul sito internet www.lumenergia.it. Il reclamo può essere presentato anche agli sportelli del Fornitore. Il Fornitore o il Distributore, in relazione alle rispettive competenze, riferiranno al Cliente con la massima celerità, e comunque entro i termini prescritti dall'ARERA (ovvero entro quaranta giorni solari, pena riconoscimento al Cliente degli indennizzi previsti dalla regolazione vigente). La risposta al reclamo sarà comunque motivata e, in caso di accoglimento, indicherà le modalità procedurali per soddisfare le esigenze del Cliente, sempre tenendo conto della più ampia tutela dei diritti dei consumatori. Qualora il reclamo riguardi l'importo esposto in bolletta, il Fornitore sospenderà, previa comunicazione all'interessato, la riscossione della bolletta oggetto di contestazione. Se il reclamo risulta fondato, il Fornitore, dandone tempestiva notizia al Cliente, provvederà alle conseguenti rettifiche senza alcuna maggiorazione. Il Fornitore ha facoltà di sospendere la somministrazione nel caso in cui il Cliente, nel proprio reclamo, abbia omissis di indicare specifici motivi di contestazione. In caso di mancata tempestiva risposta al reclamo o di insoddisfazione del Cliente, quest'ultimo potrà usufruire gratuitamente del Servizio di Conciliazione istituito presso il Fornitore per un tentativo di conciliazione disciplinato dal Regolamento di Conciliazione, nei soli casi in esso previsti, presentando specifica domanda nelle modalità indicate sul sito internet www.lumenergia.it. In alternativa, il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Conciliazione Clienti Energia presso l'Acquirente Unico, gratuito ed accessibile attraverso il sito www.acquirenteunico.it. A fronte di un'istanza presentata in conformità ai rispettivi regolamenti, il Fornitore si impegna a partecipare alle suddette procedure, durante l'esperimento delle quali verranno sospese le azioni volte al recupero del credito eventualmente oggetto di conciliazione. L'esperimento di un tentativo di conciliazione costituisce condizione di procedibilità per un'eventuale azione giudiziale.

18. RISOLUZIONE DI CONTROVERSIE, FORO COMPETENTE

In ogni caso di controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità od efficacia del presente Contratto, che non possa essere risolta in modo amichevole, foro competente in via esclusiva è il foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente. Le Parti convengono che, in assenza di diversa indicazione esplicitata attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile – per i soli clienti domestici che rientrano nella definizione di consumatori ai sensi del d.lgs 6 settembre 2005, n. 206 – presso lo sportello clienti e sul sito internet del Fornitore, mediante la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente elegge, ai fini del medesimo, il proprio domicilio elettivo nell'indirizzo corrispondente ai locali ove è collocato il relativo punto di riconsegna/fornitura, così individuando il foro di tale domicilio elettivo quale foro esclusivo per il presente Contratto.

19. SPESE DI REGISTRAZIONE

Il presente contratto è soggetto a registrazione solo in caso di uso ed a tassa fissa ai sensi degli art. 5 e 40 del D.P.R. n. 131 del 26 aprile 1986.

20. ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI

Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera ARG/gas 79/10 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. Per ulteriori informazioni è possibile contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o attraverso le modalità indicate nel sito internet www.arera.it

21. OFFERTE PLACET

Ai clienti nell'ambito di applicazione delibera 555/2017/R/com e s.m.i., sono dedicate le Offerte PLACET gas ed energia elettrica a prezzo fisso e a prezzo variabile, di mercato libero e che prevedono condizioni contrattuali standard e una struttura di prezzo definita dall'Autorità. Le offerte PLACET sono sempre consultabili sul sito www.lumenergia.it

ALTRE INFORMAZIONI PER IL CLIENTE FINALE

Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2020 nella fornitura di Clienti Gas:

Con la Delibera ARG/com 164/08 l' Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha definito i seguenti livelli specifici e generali per il servizio di vendita relativamente ai clienti finali gas in bassa pressione:

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di vendita gas a mercato libero di Lumenergia Spa:

INDICATORE	STANDARD	Tempi medi di LUMENERGIA
	Clienti finali bassa pressione	
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	12,1 giorni solari
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	nessun caso
	90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	nessun caso

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di vendita gas di Lumenergia Spa:

INDICATORE	STANDARD	% rispetto del livello effettivo di Lumenergia nel semestre di riferimento
	Clienti finali bassa pressione	
Risposta a richieste scritte di informazioni	Entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni	100,00%
	95%	

In caso di mancato rispetto degli standard specifici fissati dall'Autorità, viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

Indicatori	Indennizzi automatici	
Risposte motivate ai reclami scritti di Rettifica di fatturazione Rettifica di doppia fatturazione	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Euro 25,00
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo triplo dello standard	Euro 50,00
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	Euro 75,00

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile a:

- cause si forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato richiesto lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi.
- nel caso in cui al cliente o a terzi: mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico.
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'articolo 9.3 del TIQV.

La delibera 67/2013/R/com e s.m.i. prevede inoltre indennizzi automatici – vedi tabella sotto riportata - nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora la fornitura del cliente finale sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità (in caso di fornitura di energia elettrica).

Indicatori	Indennizzi automatici	
Mancato rispetto dei termini previsti dalla Regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora	Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata	Euro 30,00
	Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto dei termini previsti della regolazione	Euro 20,00

PRIVACY
Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016¹ (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito al trattamento² dei Suoi dati personali.

1. Chi tratta i dati personali?

Titolare del trattamento dei dati personali è Lumenergia S.p.A. con sede legale a Villa Carcina in Via F.Glisenti, 68/F, iscritta nel Registro delle Imprese di Brescia col seguente numero di codice fiscale 03405300173 e Partita IVA 01948840986.

2. Chi si può contattare?

Per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei suoi diritti, può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD), all'indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@a2a.eu.

3. Perché vengono trattati i dati personali?

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Fornire preventivi, stipulare contratti e adempiere ai relativi obblighi, compreso il recupero di eventuali crediti	La conclusione, l'esecuzione di un contratto o la risposta a sue richieste precontrattuali.
Migliorare i servizi erogati, analizzarne la qualità e verificarne il livello di gradimento anche tramite chiamate registrate.	L'esecuzione del contratto ed il legittimo interesse del titolare.
Svolgere attività di manutenzione ed implementazione dei sistemi informatici.	L'esecuzione del contratto.
Cedere a terzi eventuali crediti.	Il legittimo interesse del Titolare.
Svolgere valutazioni finalizzate all'applicazione di prezzi di rinnovo	
Inviare, in assenza di sua opposizione, informazioni commerciali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli già prestati (soft spam) per e-mail e posta cartacea.	
Addebitarle in bolletta il canone di abbonamento Rai ³ .	L'adempimento ad un obbligo di legge.
Comunicazioni di dati alle Autorità.	
Convertire, per Sua scelta, una nota di credito in buoni spesa.	Il consenso da lei liberamente espresso
Analizzare le sue abitudini e scelte di consumo (profilazione a scopo di marketing) allo scopo di offrirle prodotti e servizi sempre più in linea con le sue esigenze.	
Effettuare studi e ricerche di mercato, inviare materiale pubblicitario e informazioni commerciali (marketing) su prodotti e servizi propri, di società del Gruppo A2A o di altre società.	

3.1. Trattamento di analisi del merito creditizio e affidabilità nei pagamenti

Prima o nel corso del rapporto contrattuale i suoi dati personali potrebbero essere trattati anche per la valutazione del merito creditizio, tramite l'analisi della sua affidabilità e puntualità nei pagamenti. Tale valutazione (credit scoring) viene elaborata da un sistema informatico ed è utilizzata per la decisione in merito all'eventuale attivazione di un contratto.

Le informazioni sopra citate provengono da:

- fonti pubbliche (visure e/o atti camerali, registro informatico dei protesti e atti pregiudizievoli, presenti nelle banche dati di Cerved Group S.p.a. e CRIF S.p.A.);
- SIRC⁴ (numero di rapporti di credito in corso a lei riferiti e numero di soggetti partecipanti al SIRC con i quali ha in essere un rapporto di credito)⁵.

Le logiche di funzionamento del SIRC, sono definite dal relativo gestore al quale può rivolgersi per ottenere maggiori informazioni di dettaglio. Il gestore del SIRC è CRIF S.p.A. con sede legale in Bologna, via Fantin n. 1-3, Registro imprese Bologna, Codice Fiscale e Partita IVA n. 02083271201; le informative privacy rese dal gestore del SIRC sono disponibili all'indirizzo <https://www.crif.it/consumatori/>.

Il trattamento in oggetto è svolto sulla base del legittimo interesse del Titolare. Le informazioni raccolte nell'ambito delle valutazioni creditizie sono conservate fino a 12 mesi dalla raccolta del dato. I dati relativi allo scoring sintetico sono conservati per 30 giorni dall'elaborazione del dato.

I Dati sono trattati dal fornitore 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, etc.)

che consentono di ottenere, attraverso l'applicazione di metodi e modelli statistici, risultati espressi in forma giudizi sintetica, 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.

Lumenergia riceve i giudizi sintetici dal fornitore effettua le valutazioni finali del rischio e del merito creditizio nel rispetto della credit Policy del gruppo A2A S.p.A..

4. Quali dati personali sono trattati?

Sono trattate le seguenti categorie di dati:

- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, data e luogo di nascita);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- eventuali dati di profilazione e marketing (es. interessi e passioni);
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, POD, coordinate geografiche del punto di fornitura, consumi);
- informazioni sulla solvibilità (es. solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affidi);
- informazioni creditizie (richiesta/rapporto di credito, tipologia di contratto, importo del credito, modalità di rimborso e dello stato della richiesta);
- dati finanziari relativi ai pagamenti (es. IBAN), al loro andamento periodico, all'esposizione debitoria anche residua e allo stato contabile del rapporto;
- dati relativi ad attività di recupero del credito o a contenziosi, alla cessione del credito;
- dati relativi all'immagine (es. foto su carta d'identità) e registrazioni vocali (es. registrazioni di ordini telefonici);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate (es. dati catastali);
- eventuali dati relativi allo stato di salute per sue specifiche richieste.

5. Come sono trattati i dati?

Il trattamento è effettuato dal personale autorizzato nell'espletamento delle proprie attività, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di liceità e correttezza in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato.

I dati personali raccolti per la fornitura dell'energia elettrica sono utilizzati, in base alla tipologia di tariffa applicata (residente/non residente), anche ai fini dell'individuazione dell'interessato del canone di abbonamento e del relativo addebito in bolletta che, in casi di tariffa residente, avviene in modo automatico.

Le attività di marketing possono essere realizzate attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore, o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, SMS, MMS e telefonate senza operatore.

La profilazione a scopo di marketing (analisi delle abitudini e delle scelte di consumo) avviene mediante un processo automatizzato (tramite un sistema informatico e senza l'intervento umano).

La profilazione finalizzata all'applicazione di prezzi di rinnovo (analisi di dati contrattuali e di consumo) avviene mediante un processo automatizzato che richiede l'intervento umano.

La verifica della sua solvibilità viene condotta mediante un processo decisionale automatizzato (tramite un sistema informatico e senza l'intervento umano) che calcola l'indice di solvibilità tenendo conto delle informazioni (es. solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affidi, ecc.) relative allo storico dei pagamenti o di eventuali azioni di recupero dei crediti. L'indice di solvibilità è calcolato quotidianamente considerando gli eventi dei 24 mesi precedenti.

Il sistema aziendale monitora lo stato dei pagamenti e, inibisce il perfezionamento di contratti nuovi, rinnovi contrattuali o nuove attivazioni di servizi qualora:

- rilevi la sussistenza di crediti scaduti e non saldati;
- sussistano pregiudizievoli o protesti in capo al soggetto richiedente il nuovo servizio, anche in caso di regolarità nei pagamenti relativi a forniture.

¹ Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

² Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con, o senza, l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali, o a insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

³ Art. 1 commi 154 e 156 della L. 208/2015.

⁴ Sistemi di Informazione in tema di Rischio Creditizio, di puntualità nei pagamenti e dei rischi correlati

⁵ In conformità a quanto previsto dall'art. 6 bis del D. L. n. 138/2011 alla luce delle modifiche introdotte dall'art. 1 c. 84 della L. n. 124/2017.

6. A chi sono comunicati i dati personali?

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- Società che prestano servizi informatici, social media management, marketing, archiviazione, brokeraggio, recupero crediti (elenco disponibile sul nostro sito internet), studi professionali, esercenti servizi di default, compagnie di assicurazioni, banche;
- altre Società del Gruppo A2A, Enti di ricerca, Università;
- Amministrazioni pubbliche ed Autorità (ad esempio, Agenzia delle Entrate, Acquirente Unico S.p.A., Anagrafe Tributaria, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente);

- istituti bancari, società di servizi bancari, società di servizi di incasso, società che acquistano crediti;
- società incaricate dell'elaborazione della bolletta in Braille.

Tali soggetti agiranno a seconda dei casi come Titolari o Responsabili del trattamento.

La informiamo che potrà essere contattato telefonicamente oppure via e-mail da una società di ricerca di mercato per un'indagine sulla qualità delle risposte ai reclami o alle richieste d'informazione.

L'indagine sarà svolta per conto dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA). A tale scopo i dati necessari saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali.

I suoi dati non verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).

7. I dati sono trasferiti in paesi terzi?

I suoi dati personali possono essere trasferiti verso un Paese terzo (extra UE) sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea o sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.

8. Per quanto tempo i dati sono conservati?

I suoi dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati o per adempiere ad obblighi di legge ed in particolare:

- i dati necessari alla gestione del contratto, comprese le registrazioni telefoniche per 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto, dall'ultima campagna di marketing o dal momento di interruzione della prescrizione;

- le registrazioni telefoniche effettuate solo per l'analisi della qualità dei servizi al cliente per 7 giorni;

- il giudizio sintetico sulla solvibilità per 5 anni dalla cessazione del contratto/dall'ultimo adempimento legato al contratto;

- le informazioni su cui si basa il calcolo dell'indice di solvibilità per 10 anni dalla cessazione del contratto/ultimo adempimento legato al contratto.

In caso di contenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati, potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

I dati trattati per esclusive finalità di profilazione a scopo di marketing (non strettamente necessari alla gestione del contratto, quali i dati relativi ad interessi e passioni), saranno conservati per 48 mesi dalla raccolta/aggiornamento del dato.

9. Quali sono i diritti che può esercitare?

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);

- la rettifica dei dati personali inesatti o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);

- la cancellazione dei dati stessi se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento Privacy (diritto all'oblio);

- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);

- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Lei forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità);

- di opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare e per finalità di marketing e profilazione (diritto di opposizione);

- di revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Il consenso rilasciato per lo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate (a titolo esemplificativo sms, mms, fax, fonia, e-mail, applicazioni web) si estende anche alle modalità di contatto tradizionali (posta cartacea o chiamata telefonica con operatore). Analogamente, l'opposizione allo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate si estende anche alle modalità di contatto tradizionali. Resta salva la sua facoltà di fornire il consenso o di esercitare il diritto di opposizione in relazione ad una sola delle due modalità di esecuzione delle attività di marketing ovvero allo specifico canale di contatto.

Con riferimento alle decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, ha il diritto di richiedere l'intervento umano, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione.

Inoltre può opporsi alla comunicazione dei suoi dati personali all'Arera per l'indagine annuale sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste d'informazione.

Per esercitare i suoi diritti può inviare un messaggio alla casella di posta elettronica info@lumenergia.it scritta indirizzata al Titolare del trattamento.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, qualora ritenga che il trattamento che la riguarda violi il Regolamento Privacy.

10. Da quale fonte hanno origine i dati personali?

Tutti i dati personali necessari all'esecuzione del contratto sono da lei conferiti, osservati dal Titolare, ovvero raccolti da altri soggetti (es. partner per l'esecuzione delle attività commerciali) e il mancato conferimento impedisce di dar corso al rapporto contrattuale.

Il mancato conferimento dei dati necessari all'applicazione di condizioni migliorative determina l'impossibilità di applicare dette condizioni, pur non impedendo la stipulazione del contratto.

Tutti i dati personali necessari per le sole finalità di marketing e profilazione (es. interessi e passioni) sono da lei conferiti, ovvero raccolti tramite terzi (es. società che forniscono liste) e il mancato conferimento non impedisce di dar corso al rapporto contrattuale, ma preclude la possibilità di inviarle comunicazioni di natura commerciale.

11. I dati sono sottoposti a decisioni automatizzate?

I suoi dati sono sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato (attuato da sistemi informatici e che non richiede l'intervento umano), con le logiche sopra descritte, per la verifica della sua situazione creditizia, il calcolo dell'indice di solvibilità. In caso di esito negativo le potrebbe essere preclusa la possibilità di stipulare nuovi contratti.

COMUNICAZIONE DEI DATI CATASTALI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI E' ATTIVATO IL CONTRATTO DI FORNITURA

"La legge finanziaria 2005 (Legge 30/12/2004 n.311, all'art.1 commi 332 - 333 - 334) impone a tutte le Società che svolgono attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, l'obbligo di richiedere ai Clienti i dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivato il contratto di fornitura e di trasmettere i dati dichiarati dal Cliente all'Anagrafe Tributaria: il modulo per comunicare al Fornitore tali dati, sarà inviato al Cliente con la prima bolletta. Il Cliente dovrà compilare e restituire il modulo al Fornitore con le modalità indicate nel modulo stesso. Le ricordiamo che, ai sensi dell'art. 13 del D.P.R. 29/9/1973 n. 605 (e s.m.i), qualora la dichiarazione dei dati catastali da parte del Cliente venga omessa ovvero tali dati siano comunicati in maniera inesatta, l'Amministrazione finanziaria potrà applicare al Cliente la sanzione amministrativa da € 103 ad € 2.065"