

## DEFINIZIONI

**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 volta;

**Cliente o Cliente finale:** è il Cliente domestico che ha i requisiti per accedere al servizio di tutela della vulnerabilità;

**Cliente domestico:** è la persona fisica che acquista gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;

**Clienti titolari di bonus sociale:** sono i Clienti domestici di gas naturale che risultino in condizioni di disagio economico così come definiti all'articolo 2, comma 2.3 del TIBEG;

**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 del consumo:** è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 come successivamente modificato e integrato;

**Regolamento generale sulla protezione dei dati:** disposizioni del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati;

**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);

**Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art.14 d.lgs.164/00, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente;

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

- modulistica per la conclusione dell'offerta;
- informazioni preliminari alla conclusione del Contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a. g. del Codice di condotta commerciale;
- nota informativa per il Cliente finale;
- modulistica recante le condizioni economiche;
- informazioni sui livelli specifici e generali di qualità commerciale;
- modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento;
- modulo per la presentazione di un reclamo/riciesta scritta di informazioni/reclamo per fatturazione di importi anomali;
- informativa sul trattamento per i dati personali;
- ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del Contratto.

**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;

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

**Punto di fornitura:** è il punto di riconsegna (PdR) in cui il Fornitore mette a disposizione il gas naturale al Cliente;

**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;

**Servizio di tutela della vulnerabilità del gas naturale:** è il servizio che il Fornitore è tenuto ad offrire ai propri clienti vulnerabili, ai sensi della Delibera 100/2023/R/com;

**Servizi di ultima istanza:** 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 4 (quattro) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale prima della

data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato con deliberazione dell'ARERA 593/2017/R/com del 3 agosto 2017, e successive modifiche e integrazioni;

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

**Switching:** è (i) l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione;

## 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Il presente Contratto di fornitura di gas naturale, come meglio specificato nelle condizioni economiche (di seguito il "Contratto"), costituito dalla Richiesta di Fornitura, dalle presenti Condizioni Generali e Particolari di fornitura di gas naturale, dalle Condizioni Economiche dell'offerta, e dalla restante Documentazione Contrattuale, disciplina la fornitura di gas naturale da parte di ENGIE Italia S.p.A. (di seguito il "Fornitore") al Cliente vulnerabile dietro il pagamento di un corrispettivo, presso i punti di riconsegna (di seguito "Punto di Riconsegna") indicati nella Richiesta di Fornitura. Nel caso di Cliente già servito dal Fornitore con condizioni diverse dalle presenti di tutela della vulnerabilità che trasmetta ad Engie il Modulo di autocertificazione attestante il possesso dei requisiti di vulnerabilità e disponibile sul sito [www.casa.engie.it](http://www.casa.engie.it) la Richiesta di Fornitura è da intendersi sostituita dal suddetto Modulo di autocertificazione.

1.2 In caso di conflitto tra le presenti Condizioni Generali di fornitura e le Condizioni Particolari o le Condizioni Economiche dell'offerta, prevarranno nell'ordine, ove non diversamente previsto, le Condizioni Economiche dell'offerta, le Condizioni Particolari e le Condizioni Generali.

1.3 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 dalle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

## 2. PERFEZIONAMENTO, DURATA E RINNOVO DEL CONTRATTO

2.1 La durata del Contratto è indeterminata.

2.2 Il Cliente formula la proposta di Contratto con la sottoscrizione dell'apposita Richiesta di Fornitura ed è da intendersi irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile. La suddetta richiesta è valida e vincolante per il Cliente per i 45 giorni successivi alla sua sottoscrizione e il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione scritta da parte del Fornitore entro il predetto termine, con le modalità sotto dettagliate. La Richiesta di Fornitura potrà essere effettuata anche attraverso forme di comunicazione a distanza (telefono, email, web) oppure fuori dai locali commerciali del Fornitore. Nel caso in cui il Contratto sia concluso attraverso forme di comunicazione a distanza, lo stesso sarà reso disponibile al Cliente su supporto durevole nei casi previsti dalla legge. Nel caso in cui il Contratto sia concluso telefonicamente, sono altresì rese disponibili su supporto durevole, oltre alla registrazione della telefonata inerente all'approvazione da parte del Cliente delle condizioni contrattuali, generali e particolari di fornitura, anche la manifestazione di volontà del Cliente di voler concludere un Contratto con il Fornitore, previa esplicita richiesta del Cliente di registrare l'accettazione del Contratto concluso telefonicamente. Il Contratto si intende concluso e vincolante per effetto della ricezione da parte del Cliente della comunicazione di Engie di conferma del Contratto, che potrà essere trasmessa tramite lettera, email o con altre modalità, anche elettroniche.

2.3 L'accettazione è in ogni caso subordinata ad attività di verifica anche dell'affidabilità del Cliente basata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, oltre che sulla verifica di assenza di morosità del Cliente nei confronti del Fornitore per precedenti contratti o contratti in essere, anche sulla verifica di informazioni di merito creditizio (quali, ad esempio, assenza di eventi negativi registrati in Camera di Commercio, protesti e/o pregiudizievole, e la verifica di informazioni di solvibilità e rating anche elaborate su basi statistiche) fornite da primarie società/enti preposti a tale attività.

2.4 L'attivazione della fornitura di gas naturale avverrà automaticamente con la normativa relativa ai termini di attivazione dei servizi di trasporto e distribuzione del gas. In caso di eventuale ritardo o impossibilità dell'avvio, sarà data comunicazione al Cliente mediante lettera o altro mezzo concordato con il Cliente.

2.5 Resta inteso che il Fornitore non potrà in nessun caso essere chiamato a rispondere del ritardato avvio della fornitura dovuto a circostanze ad esso non imputabili.

2.6 In caso di Richiesta di Fornitura con cambio fornitore ("Switch") ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 77/2018/R/com, il Fornitore si riserva la facoltà di recedere dal Contratto prima che abbia avuto un principio di esecuzione, ai sensi dell'art. 1373, comma 1, del Codice Civile, con comunicazione scritta al Cliente entro 45 giorni dalla conclusione del Contratto, qualora dalle informazioni che il SII metterà a disposizione del Fornitore al momento della richiesta di Switch risulti sussistere in relazione al/i Punto/i di Fornitura (di seguito PdF) oggetto di Switch, anche uno solo dei seguenti casi: il PdF risulti chiuso a seguito dell'intervento di chiusura del PdF per sospensione della fornitura per morosità; il PdF sia oggetto di una richiesta di indennizzo in corso; il PdF provenga dai servizi di ultima istanza; il PdF sia oggetto di un intervento di chiusura per sospensione della fornitura per morosità ancora in corso oppure il PdF lo sia stato almeno una volta negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switch in corso; il PdF sia stato oggetto di almeno un'altra richiesta di accesso per sostituzione della fornitura negli ultimi 12 mesi precedenti lo Switch in corso; il PdF risulti non accessibile (limitamen-

te alla somministrazione di gas). Nel caso in cui il Fornitore eserciti il predetto diritto di recesso, senza revoca dello Switch al SII, non verrà data esecuzione al Contratto, senza responsabilità di nessuna delle Parti, e gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente fornitore verranno meno. In caso di esercizio di detta facoltà, la procedura di attivazione non verrà finalizzata, e pertanto il Cliente continuerà ad essere servito dalla precedente controparte commerciale.

2.7 Aderendo al Contratto il Cliente usufruirà del servizio di tutela della vulnerabilità di cui alla Delibera 100/2023/R/COM Titolo 2 Sezione 1.

2.8 Hanno diritto al servizio di tutela della vulnerabilità i clienti finali che siano titolari di punti di riconsegna appartenenti alla tipologia di cui al comma 2.3, lettera a) del TIVG e che soddisfino almeno una delle seguenti condizioni: a) si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17 ossia hanno diritto al bonus sociale nell'anno in corso o quello precedente; b) rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92; c) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; d) sono di età superiore a 75 anni. I requisiti di cui ai punti a), b) e c) dovranno essere certificati dal Cliente mediante Dichiarazione sostitutiva di atto notorio da trasmettere ad Engie. Il Modulo di autocertificazione attestante il possesso dei requisiti di vulnerabilità è disponibile sul sito [www.casa.engie.it](http://www.casa.engie.it)

2.9 Se, dopo la richiesta di attivazione del servizio di trasporto e distribuzione, i dati a disposizione del Distributore, relativi all'uso di uno o più siti, risultassero diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto, il Fornitore darà prevalenza al dato dichiarato dal Cliente. Il Cliente è quindi responsabile dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato nel Contratto in relazione all'uso della fornitura. Pertanto, qualora l'uso della fornitura dichiarato sia errato, Engie potrà addebitare al Cliente i maggiori corrispettivi, le imposte nel frattempo non pagate nonché le sanzioni eventualmente comminate ad Engie in conseguenza dell'errata o non veridica informazione relativa alla destinazione d'uso.

Qualora inoltre in fase di switching fosse rilevata nell'anagrafica del Cliente presente sul Sistema Informativo Integrato (SII) una partita iva abbinata al codice fiscale fornito dal Cliente nel presente Contratto, per la finalizzazione del processo di switch potrebbe essere necessario effettuare una volta per ricostituire l'abbinamento tra la suddetta partita iva e il codice fiscale già fornito dal Cliente. In tal caso, al Cliente finale saranno addebitati esclusivamente gli eventuali oneri di volta dovuti al Distributore, così come definiti da ciascun tariffario della società di Distribuzione gas competente.

## 3. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO

3.1 Il Cliente può recedere in qualunque momento nel rispetto dei termini di preavviso definiti all'articolo 3 dell'Allegato A alla delibera 783/2017/R/com dell'ARERA, e cioè entro e non oltre il giorno 10 del mese antecedente quello di cambio fornitura, decorrenti dalla data di ricevimento da parte del Fornitore della comunicazione di recesso. Il Cliente potrà recedere dal Contratto al fine di cambiare fornitore di gas. In tal caso il Cliente si avvarrà del nuovo fornitore per inoltrare la comunicazione di recesso ad ENGIE Italia S.p.A. Qualora il recesso venga comunicato ad ENGIE in caso di ritardo nell'attivazione della fornitura da parte dello stesso, continueranno ad applicarsi le medesime condizioni economiche e contrattuali in corso.

3.2 Il Cliente potrà altresì recedere dal presente Contratto al fine di cessare la somministrazione di gas. In tal caso il Cliente dovrà inviaredirettamente la comunicazione di recesso, avvalendosi della modulistica disponibile sul sito web del Fornitore [www.casa.engie.it](http://www.casa.engie.it), mediante raccomandata A/R, all'indirizzo: ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano.

3.3 Il Fornitore può recedere in qualunque momento, mediante raccomandata A/R inviata all'indirizzo di fatturazione del Cliente indicato nella Richiesta di Fornitura, oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, con un preavviso di 6 mesi, decorrenti dalla data di ricevimento, da parte del Cliente, della comunicazione di recesso. In assenza della sottoscrizione di nuovo Contratto con diverso fornitore il Cliente continuerà ad essere servito nell'ambito dei Servizi di ultima istanza.

3.4 Il Cliente rilascia al Fornitore, ovvero all'utente del dispacciamento entrante o all'utente della distribuzione entrante da quest'ultimo individuato, espressa procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto col Fornitore precedente e affinché effettui le necessarie comunicazioni agli eventuali soggetti terzi competenti, secondo quanto previsto dalla delibera 783/2017/R/com e s.m.i.

3.5 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.

## 4. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

4.1 Qualora il Contratto sia concluso a distanza, ovvero a titolo esemplificativo e non esaustivo con modalità telefonica, o via web, ai sensi e per gli effetti dell'art.45 lett. g) e ss. del D.Lgs. n.206/2005 (c.d. "Codice del Consumo"), il Cliente avrà facoltà di esercitare il diritto di ripensamento dal presente Contratto, senza oneri e senza alcun obbligo di motivazione, entro quattordici giorni decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione di accettazione scritta da parte del Fornitore, di cui all'art. 2.2.

4.2 Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali ai sensi e per gli effetti dell'art.52, secondo comma del D.Lgs. n.206/2005, così come modificato dal D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26, (c.d. "Codice del Consumo"), ovvero qualora il Contratto sia concluso nel contesto di visite non richieste e/o comunque non pianificate di un professionista presso l'abitazione di un consumatore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere servizi/prodotti ai consumatori, il Cliente avrà facoltà di esercitare il diritto di ripensamento dal presente Contratto, senza oneri

e senza dover fornire alcuna motivazione, entro trenta giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto stesso, durante i quali il Contratto non avrà esecuzione.

4.3 Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento di cui ai precedenti commi, avvalendosi del modulo allegato al presente Contratto e disponibile sul sito web del Fornitore ([www.casa.engie.it](http://www.casa.engie.it)) con comunicazione inviata a mezzo di raccomandata A/R all'indirizzo ENGIE Italia S.p.A. - Customer Care Pre Sales - Via Napoli, 364 - 70132 Bari (BA); la comunicazione può, altresì, essere inviata entro il termine di cui al presente Articolo mediante mail all'indirizzo: [puntodicontrato@engie.com](mailto:puntodicontrato@engie.com).

4.4 In parziale deroga a quanto previsto dai primi due commi del presente articolo, e in osservanza dell'art. 51, n. 8 D.Lgs. n.206/2005, se il Cliente desidera che la fornitura inizi prima che sia decorso il termine di ripensamento previsto all'articolo 52, comma 2, con ciò comportando un anticipo dell'attivazione della fornitura rispetto ai tempi standard, il Cliente deve farne richiesta esplicita, riconoscendo che una volta che il Contratto sarà stato eseguito a seguito di perfezionamento della procedura di switch, il diritto di ripensamento non potrà più essere esercitato.

4.5 Se il Cliente non richiede l'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine di ripensamento, le attività necessarie e propedeutiche all'attivazione della fornitura saranno avviate solo dopo tale periodo.

4.6 Il Cliente che, dopo aver chiesto di iniziare la prestazione del servizio durante il periodo di ripensamento, comunichi successivamente il recesso dal presente Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art.3.1, è tenuto a corrispondere ad ENGIE un importo proporzionale al valore della prestazione eventualmente eseguita fino al momento della comunicazione di recesso.

## 5. USO DEL GAS

5.1 Il Cliente non può cedere il gas a terzi, utilizzarli per usi e in luoghi diversi da quelli indicati nella Richiesta di Fornitura, ovvero in ambienti non conformi alle norme vigenti o in assenza delle autorizzazioni richieste per specifiche tipologie di impianti o di utilizzazioni.

5.2 Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente e per iscritto al Fornitore qualsiasi variazione intervenuta nei dati riportati nella Richiesta di Fornitura. In difetto di quanto sopra, il Cliente rimane obbligato verso il Fornitore per il pagamento dei corrispettivi (inclusi imposte e accessori) relativi al consumo del gas effettuato.

5.3 Il Cliente si impegna ad utilizzare il gas secondo le regole di prudenza e sicurezza e, comunque, nel rispetto della normativa vigente. Resta inteso che il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti e, segnatamente, per incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di prudenza e sicurezza.

5.4 Il Fornitore in caso di accertate irregolarità rispetto a quanto previsto ai punti che precedono ha facoltà di sospendere la relativa fornitura secondo quanto previsto dal successivo articolo 8.

## 6. CORRISPETTIVI

6.1 Il Cliente corrisponderà al Fornitore i corrispettivi indicati nelle Condizioni Economiche dell'offerta così come definiti dall'Arera.

6.2 I corrispettivi indicati nelle Condizioni Economiche dell'offerta replicheranno integralmente le eventuali variazioni stabilite dall'Autorità, così come verrà automaticamente recepito l'inserimento di eventuali ulteriori oneri che dovessero essere introdotti e gravare sulla fornitura del Cliente. L'applicazione di tali variazioni avverrà con la stessa data di efficacia definita dall'Autorità e, in ogni caso, verrà imputata con la prima fattura utile emessa successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione.

6.3 Il Cliente dovrà trasmettere al Fornitore, entro congruo termine, idonea documentazione per consentire a quest'ultimo l'eventuale applicazione di aliquote agevolate o qualsiasi altra agevolazione di natura fiscale e/o di altra natura di cui il Cliente dovesse beneficiare, al fine di consentire al Fornitore medesimo l'applicazione di tali agevolazioni secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

6.4 In aggiunta ai corrispettivi sopra indicati, nel caso in cui il Cliente richieda al Fornitore nel corso della fornitura una prestazione di competenza del Distributore (a titolo esemplificativo disattivazione, spostamento del gruppo di misura), il Fornitore addebiterà al Cliente l'importo addebitato allo stesso da parte del Distributore in relazione alla specifica richiesta. In aggiunta a tale importo sarà dovuto, esclusivamente in caso di richiesta di voltura, un contributo in quota fissa pari a quanto previsto al comma 11.1 del TV.

6.5 Ai sensi di quanto previsto dall'art. 3.5 del TIVG, al venire meno delle condizioni previste per il servizio di tutela della vulnerabilità di cui all'art. 2.7 delle presenti condizioni generali, fatta salva la possibilità di recesso del Fornitore ai sensi dell'art.3, il Fornitore trasmette al Cliente finale le condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta più vantaggiosa tra quelle disponibili in portafoglio rivolte alla generalità dei clienti. Tali condizioni troveranno applicazione trascorsi tre mesi dalla data di ricezione delle medesime da parte del Cliente, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato dal venditore.

6.6 In caso di richiesta di cambio prodotto da parte del Cliente il Fornitore addebiterà, se previsti, i costi eventualmente indicati nelle condizioni economiche del nuovo Contratto di mercato libero sottoscritto.

## 7. MODIFICHE DEL CONTRATTO

7.1 Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare unilateralmente il presente Contratto nei limiti della derogabilità possibile per il servizio di tutela della vulnerabilità ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dalla delibera Arera 100/2023/R/com Nell'ipotesi in cui per giustificato motivo si renda necessario il ricorso da parte del Fornitore a tale facoltà, quest'ultimo ne darà comunicazione in forma scritta al Cliente, con un

preavviso non inferiore ai 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. Detta comunicazione deve contenere (i) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; (ii) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; (iii) la decorrenza della variazione proposta nonché (iv) i termini e le modalità per la comunicazione, da parte del Cliente, dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

7.2 In caso di violazione di quanto previsto al precedente punto 7.1, il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a 30 € come previsto dall'art. 14.1 lett. b) della delibera 366/2018/R/COM versione integrata e modificata.

## 8. SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

8.1 Salvo tutto quanto specificamente previsto al successivo art. 10.6 per i casi di morosità, in caso di inadempimento, il Fornitore si riserva di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 Codice Civile, salvo diverse previsioni regolatorie. La sospensione o la risoluzione avranno effetto a partire dallo scadere del termine, comunque non inferiore a 40 giorni, che il Fornitore assegnerà al Cliente mediante apposita comunicazione scritta, a mezzo raccomandata, ove entro detto termine il Cliente non abbia posto rimedio alla violazione contestata. Resta inteso che il ritardo nel pagamento protrattosi per un periodo superiore a 10 giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura equivarrà ad un mancato pagamento.

8.2 Ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile è facoltà del Fornitore risolvere il presente Contratto, mediante semplice dichiarazione, inviata dal Fornitore a mezzo raccomandata al Cliente, nei seguenti casi: (i) mancato versamento del deposito cauzionale di cui all'art. 2 delle Condizioni Particolari di fornitura di gas naturale; (ii) prelievo fraudolento del gas a danno del Fornitore e/o del/i Distributore/i locale/i; (iii) manomissione e rottura dei sigilli del gruppo di misura; (iv) utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto; (v) situazioni di imminente pericolo dovute a perdite di gas o gravi deficienze tecniche; (vi) comunicazione di dati e informazioni incomplete e/o non veritiere da parte del Cliente; (vii) iscrizione del Cliente nel registro dei protesti o altri casi di iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali sequestri, ipoteche), e/o sotto posizione del medesimo a procedure esecutive; (viii) impossibilità di procedere alla fornitura di gas per impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore; (ix) qualora il Fornitore abbia sospeso la fornitura per altra causa imputabile al Cliente e questi non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione entro 10 giorni dal ricevimento della relativa diffida inviata dal Fornitore; (x) mancato pagamento di almeno 2 (due) fatture, anche non consecutive. Per quanto attiene il caso che precede, gli effetti della risoluzione decorreranno dall'ottavo giorno lavorativo successivo al ricevimento da parte del Cliente della relativa comunicazione. Resta inteso che in caso di prelievo fraudolento del gas a danno del Fornitore e/o del/i Distributore/i locale/i la sospensione della fornitura potrà essere disposta con effetto immediato e senza necessità di preventiva informazione.

8.3 In ogni caso di risoluzione del presente Contratto resta fermo il diritto del Fornitore al risarcimento dei danni.

## 9. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ E FORZA MAGGIORE

9.1 Il Fornitore non è responsabile per gli eventuali danni causati dal gas né per eventuali inadempienze, anche parziali, imputabili al Distributore locale o al soggetto che svolge l'attività di trasporto del gas naturale (di seguito il "Trasportatore").

9.2 Il Fornitore non è ritenuto responsabile per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni nell'erogazione del gas e per gli eventuali danni causati al Cliente per inadempimenti del Cliente medesimo, fatto di terzi, provvedimenti o atti delle autorità competenti e forza maggiore. Per forza maggiore deve intendersi qualunque evento o circostanza che sia al di fuori del controllo del Fornitore, che sia causa del suo inadempimento e che non avrebbe potuto essere evitato con la dovuta diligenza.

9.3 In particolare, il Fornitore non sarà responsabile per le sospensioni e/o interruzioni della fornitura di gas causati da guasti e sovraccarichi e non sarà, altresì, responsabile per inadempimenti o manomissioni, volontarie o involontarie, di terzi che pregiudichino la fornitura. Nessun risarcimento potrà essere richiesto al Fornitore per danni diretti e/o indiretti, causati dall'utilizzo o mancato utilizzo del gas, verificatisi a valle dell'impianto di erogazione in presenza di eventi non controllabili da parte del Fornitore e/o per fatti comunque riconducibili alla rete di distribuzione.

9.4 Le interruzioni temporanee, totali o parziali della fornitura di gas non sono imputabili al Fornitore (a titolo esemplificativo e non esaustivo problematiche di distribuzione sulla rete locale/ nazionale) e non comportano alcun obbligo di indennizzo o risarcimento né possono costituire motivo di risoluzione del presente Contratto essendo il Fornitore espressamente manlevato da ogni onere o responsabilità a riguardo.

9.5 Il Cliente dovrà comunque comunicare immediatamente al Fornitore ogni contestazione, pretesa, azione o procedimento avviato da terzi relativamente alla fornitura, dei quali venisse a conoscenza. Il Cliente rimarrà comunque responsabile di ogni danno, diretto o indiretto, che il Fornitore dovesse subire a causa della mancata o non tempestiva comunicazione.

## 10. FATTURAZIONE

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 10.16. 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 che ne faccia richiesta esplicita per iscritto.

10.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet [www.casa.engie.it](http://www.casa.engie.it) la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere al Fornitore la "Guida alla lettura delle voci di spesa".

10.5 La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Il Cliente garantisce la veridicità e la correttezza dell'indirizzo e-mail fornito. ENGIE Italia S.p.A. non potrà in alcun caso essere chiamata a rispondere per qualsiasi danno direttamente o indirettamente causato dalla non correttezza e/o veridicità dei dati forniti. Il Cliente potrà in qualsiasi momento modificare l'opzione scelta, attraverso l'area riservata disponibile su [www.casa.engie.it](http://www.casa.engie.it), richiedendo altresì l'invio della fattura nel solo formato cartaceo; detta modica non comporta alcuna spesa a carico del Cliente.

10.6 Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

10.7 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.

10.8 L'importo dello sconto di cui al comma 6.8 è riportato nella seguente tabella:

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

10.9 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 6.8 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

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

10.11 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.

10.12 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 giorni dalla data di emissione della fattura.

10.13 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'esercizio il Servizio di default, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.

10.14 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti: presso gli Uffici Postali, tramite domiciliazione bancaria o postale (SDD), attraverso la rete SISAL e Lottomatica. L'elenco dei punti convenzionati presso cui il Cliente può procedere gratuitamente al pagamento delle fatture è consultabile sul sito internet [www.casa.engie.it](http://www.casa.engie.it). 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.

10.15 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 - ed eventualmente 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, sulla base dei prelievi registrati in periodi equivalenti e tenendo conto dell'andamento climatico e dei profili di prelievo standard definiti dall'Autorità.

10.16 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

10.17 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	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

10.18 La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitata nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore ricono-

sce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

- 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;
- b) 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:

- 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;
- b) 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.

10.19 Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze con comunicazione scritta.

10.20 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**

10.21 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.

10.22 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 6.22, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

- a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 6.22;
- b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 6.22.

10.23 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

#### **11. RATEIZZAZIONI**

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:

- i. 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;
- ii. 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;
- iii. 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;
- iv. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 10;
- v. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

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 7 (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 interessa 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.

#### **12. INTERESSI DI MORA**

12.1 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.

12.2 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.

12.3 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.

#### **13. CESSAZIONE DEL CONTRATTO**

13.1 Il Fornitore potrà cedere, con un preavviso verso il Cliente di 120 giorni dal perfezionamento della cessione, il presente Contratto ad altre società, purché autorizzate alla vendita di gas ai sensi della normativa vigente e purché detta cessione non comporti un aggravio dei costi ovvero condizioni meno favorevoli a carico del Cliente. È fatto espresso divieto al Cliente di cedere il presente Contratto senza il preventivo consenso scritto da parte del Fornitore.

#### **14. RINVIO NORMATIVO**

14.1 Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, le Parti fanno espresso rinvio alle disposizioni contenute nelle leggi, nelle deliberazioni dell'Autorità e alle norme del Codice Civile, ove applicabili.

#### **15. FORO COMPETENTE**

15.1 Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità o alla risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicato nel territorio dello Stato italiano.

#### **16. INFORMATIVA SULLA PRIVACY**

16.1 Tutte le informazioni sul trattamento dei dati personali effettuato dal Fornitore nel contesto della gestione del Contratto sono contenute nell'Informativa sul trattamento dei dati personali rilasciata ai sensi e per gli effetti delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati), allegata al presente Contratto, che il Cliente dichiara di aver ricevuto, letto e compreso.

#### **17. COMUNICAZIONI**

17.1 Tutte le comunicazioni fra le Parti inerenti il Contratto devono essere trasmesse per iscritto.

17.2 Deve altresì essere comunicata per iscritto al Fornitore, entro i termini previsti dalla normativa vigente, qualunque variazione inerente i Punti di Prelievo e di Consegn

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

#### **18. RECLAMI**

18.1 Il Cliente può presentare reclamo o richiesta di informazione trasmettendo una comunicazione scritta a mezzo posta a ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano, oppure a mezzo mail alla casella [reclami-ita@engie.com](mailto:reclami-ita@engie.com) o anche utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito Internet del Fornitore ([www.casa.engie.it](http://www.casa.engie.it)).

18.2 Il Fornitore, in conformità con la vigente delibera 413/2016/R/com - Testo Integrato sulla Qualità dei servizi di Vendita TIQV e successive modifiche e integrazioni -, provvederà a fornire al Cliente una risposta motivata a eventuali reclami scritti entro 30 giorni solari, e provvederà a eventuali rettifiche di fatturazione entro 60 giorni solari (90 giorni per fatture con frequenza quadrimestrale) o di doppia fatturazione entro 20 giorni solari. In caso di violazione di quanto previsto dal presente articolo, il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nei termini e modalità previsti dall'Autorità; ad oggi

l'indennizzo di base previsto è pari a 25€, crescente in relazione al ritardo dell'esecuzione della prestazione, fino a un massimo di 75€, (art. 19 del TIQV).

18.3 Il Fornitore aderisce alla procedura ripristinatoria volontaria stabilita dalla Delibera 228/2017/R/COM (TIRV). Pertanto, qualora il Cliente contesti un Contratto o una attivazione ai sensi del TIRV stesso, entro e non oltre 40 giorni dalla data di emissione della prima fattura, può inviare al Fornitore un "reclamo per Contratto contestato". L'invio del reclamo è condizione necessaria per dare esecuzione alla procedura speciale a carattere risolutivo e alla procedura ripristinatoria di cui al TIRV.

#### **19. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

19.1. Il Cliente potrà in ogni modo accedere alla procedura conciliativa per la risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui alla Delibera n. 209/2016/E/COM (TICO). L'esperimento del tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Si precisa che il Fornitore aderisce, nel miglior interesse dei propri clienti, al Servizio Conciliazione dell'Autorità posto che la procedura è volontaria, gratuita e garantita dalla supervisione di Acquirente Unico. Per attivarla utilizzare il link [www.arera.it/consumatori/conciliazione](http://www.arera.it/consumatori/conciliazione).

#### **20. VOLTURA E SUBENTRO**

20.1 Il Cliente potrà richiedere la voltura o il subentro in un Punto di Riconsegna contattando il Fornitore attraverso le seguenti modalità: (i) telefonando al numero verde 800.422.422 per chiamate da rete fissa ovvero al numero +39 02395688 per chiamate da rete mobile o dall'estero oppure (ii) utilizzando la pagina Facebook del Fornitore a). Tutti i riferimenti al seguente link [www.casa.engie.it/guida-energia/voltura/](http://www.casa.engie.it/guida-energia/voltura/).

20.2 Nel caso di richiesta di subentro su un Punto di Riconsegna su cui insista uno stato di morosità a carico del precedente intestatario, fatta salva la necessaria corretta e completa indicazione da parte del richiedente di tutte informazioni tecniche ed anagrafiche necessarie per procedere all'attivazione, il perfezionamento della richiesta di subentro è soggetto alle seguenti condizioni sospensive: (i) rilascio di apposita dichiarazione da parte del richiedente di essere titolare del diritto di proprietà o di altro diritto reale di godimento dell'immobile del cessante, o di avere la piena disponibilità del bene in virtù di un Contratto di locazione o comodato, anche nelle forme di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, o allegando copia di un provvedimento di natura giudiziale sul quale si fonda la titolarità del diritto vantato, o allegando copia del relativo Contratto di locazione o di comodato, (ii) rilascio di dichiarazione da parte del richiedente di estraneità rispetto al precedente intestatario a mezzo della quale il richiedente dichiara - anche nelle forme di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà - di non avere rapporti di parentela entro il primo grado con il cessante e di non essere mai stato residente/domiciliato presso l'immobile del cessante ovvero di essere assegnatario dell'immobile per effetto di un provvedimento di natura giudiziale, allegando in tale ultimo caso copia del detto provvedimento e (iii) verifiche di merito di credito sul richiedente, ivi incluse verifiche di inesistenza di morosità pregresse del richiedente nei confronti del Fornitore.

20.3 Nel caso di richiesta di voltura su Punto di Riconsegna interessato da morosità e in fase di disalimentazione ma non ancora interrotto o sospeso, fatta salva la necessaria corretta e completa indicazione da parte del richiedente di tutte informazioni tecniche ed anagrafiche necessarie per procedere alla voltura, il perfezionamento della richiesta è soggetto alle seguenti condizioni sospensive: (i) rilascio di apposita dichiarazione da parte del richiedente di essere titolare del diritto di proprietà o di altro diritto reale di godimento dell'immobile del cessante, o di avere la piena disponibilità del bene in virtù di un Contratto di locazione o comodato, anche nelle forme di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, o allegando copia di un provvedimento di natura giudiziale sul quale si fonda la titolarità del diritto vantato, o allegando copia del relativo Contratto di locazione o di comodato (ii) rilascio di dichiarazione da parte del richiedente di estraneità rispetto al precedente intestatario a mezzo della quale il richiedente dichiara - anche nelle forme di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà - di non avere rapporti di parentela entro il primo grado con il cessante e di non essere mai stato residente/domiciliato presso l'immobile del cessante ovvero di essere assegnatario dell'immobile per effetto di un provvedimento di natura giudiziale, allegando in tale ultimo caso copia del detto provvedimento, (iii) verifiche di merito di credito sul richiedente, ivi incluse verifiche di inesistenza di morosità pregresse del richiedente nei confronti del Fornitore, rilascio di dichiarazione da parte del richiedente di estraneità rispetto al precedente intestatario a mezzo della quale il richiedente dichiara - anche nelle forme di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà - di non avere rapporti di parentela entro il primo grado con il cessante e di non essere mai stato residente/domiciliato presso l'immobile del cessante ovvero di essere assegnatario dell'immobile per effetto di un provvedimento di natura giudiziale, allegando in tale ultimo caso copia del detto provvedimento, (iii) verifiche di merito di credito sul richiedente, ivi incluse verifiche di inesistenza di morosità pregresse del richiedente nei confronti del Fornitore

20.4 Salvo quanto espressamente previsto al precedente art. 20.2 e 20.3 in relazione, rispettivamente, alle condizioni necessarie per il buon esito del subentro o della voltura in un Punto di Riconsegna precedentemente cessato a causa di morosità del precedente intestatario o interessato da morosità e in fase di disalimentazione ma non ancora interrotto/sospeso, in nessun caso il Fornitore potrà condizionare il buon esito di una richiesta di voltura e/o di subentro al pagamento delle morosità pregresse del precedente intestatario, né addebitare al Cliente entrante alcun costo/somma/ corrispettivo in relazione alle somme non pagate dal precedente intestatario.



### 1. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO E INIZIO DELLA FORNITURA

1. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 2 delle Condizioni Generali, la fornitura di gas è inoltre subordinata: (i) all'esistenza dell'allacciamento ad una rete di distribuzione e all'attivazione della fornitura da parte del Distributore locale; (ii) all'esistenza di un impianto interno (come definito al successivo articolo 6) conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente; (iii) all'ottenimento, da parte del Cliente e del Fornitore, per quanto di rispettiva competenza, delle autorizzazioni, permessi e servizi necessari; (iv) al perfezionamento dei contratti di trasporto e di vettoriamento; (v) alla consegna al Fornitore, da parte del Cliente, della documentazione prevista dalla normativa vigente, anche in materia urbanistica.

### 2. DEPOSITO CAUZIONALE

1. Il Cliente è tenuto a versare, all'atto del perfezionamento del presente Contratto, un deposito cauzionale, a garanzia del puntuale pagamento delle fatture. La domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è considerata forma equivalente al deposito cauzionale. Gli importi relativi al deposito, sono addebitati al Cliente alla prima fattura utile e sono pari a: qualora al Cliente sia riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale ai sensi del TIBEG (comma 12.2, lettera a) TIVG) sono applicati nella modalità seguente: 25€ qualora il Cliente effettui consumi inferiori a 500 Smc/anno; 75€ qualora il Cliente effettui consumi compresi tra 500 Smc/anno e 5.000 Smc/anno; l'ammontare di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte qualora il Cliente effettui consumi superiori a 5.000 Smc/anno. Negli altri casi gli importi sono i seguenti: 30€ qualora il Cliente effettui consumi inferiori a 500 Smc/anno; 90€ qualora il Cliente effettui consumi da 500 a 1.500 Smc/anno; 150€ qualora il Cliente effettui consumi oltre i 1.500 fino a 2.500 Smc/anno; 300€ qualora il Cliente effettui consumi oltre i 2.500 fino a 5.000 Smc/anno; l'ammontare di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte qualora il Cliente effettui consumi superiori a 5.000 Smc/anno. Sempre in questi casi gli importi del deposito cauzionale sono raddoppiati qualora si verifichi una delle condizioni di cui la comma 12.3 del TIVG se l'esercente alla vendita 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 e se il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 12.2 lett b) del TIVG e l'esercente la vendita abbia costituito in mora il Cliente finale e con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura. Qualora, nel corso dell'erogazione del servizio il deposito cauzionale sia imputato dal venditore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima fattura utile. L'importo relativo al deposito cauzionale sarà restituito nella fattura di chiusura, maggiorato degli interessi legali, entro e non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del presente Contratto, fatto salvo il caso di morosità del Cliente. Il Fornitore si riserva di variare unilateralmente, con le procedure previste dalla legge, i corrispettivi e/o i volumi di consumo annuale di cui sopra in caso di modifiche della predetta normativa.

2. Nel caso in cui il Cliente finale non versi l'importo di cui al comma precedente il venditore può chiedere all'impresa di distribuzione di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni di cui al Titolo II del TIMG. In tali casi non si applicano le disposizioni di cui al comma 5.2, lettera c) del medesimo provvedimento.

3. In caso di non attivazione e/o di revoca dell'SDD, il Cliente è tenuto a versare un deposito cauzionale, a garanzia del puntuale pagamento delle fatture, nella misura indicata dall'ARERA e come esplicitato nel precedente articolo 2.1.

Qualora il Cliente scelga l'addebito automatico diretto in conto corrente SEPA (Sepa Core Direct Debit) come modalità di pagamento il Cliente riconosce il diritto del Fornitore di revocare la domiciliazione a seguito del mancato addebito di una o più bollette per motivi dipendenti dallo stato del conto corrente e/o della sua insufficiente disponibilità.

### 3. MODALITÀ DI CALCOLO DEI CONSUMI

1. Nel caso di stime effettuate dal Fornitore, esse saranno calcolate nel seguente ordine in relazione a: (i) i dati storici di consumo del Cliente che il fornitore acquisisce durante la somministrazione; (ii) il volume annuo previsto comunicato dal distributore locale, ovvero dal Cliente. I criteri di calcolo delle stime sono i seguenti: a) (prodie calcolato sulla base dei dati storici di consumo del Cliente che il fornitore acquisisce durante la somministrazione, profilati sulla base delle curve del profilo di prelievo del Cliente, così come stabilito da ARERA, riferito all'andamento climatico del periodo oggetto di stima; b) prodie calcolato sulla base del volume annuo previsto comunicato dal distributore locale, ovvero dal Cliente, profilato sulla base delle curve del profilo di prelievo del Cliente, così come stabilito da ARERA, riferito all'andamento climatico del periodo oggetto di stima. Il dato di misura rilevato dal contatore gas è valido ai fini della fatturazione e conguaglio dei consumi. La procedura di rilevazione e di gestione del dato è disciplinata dal TIVG. L'impresa di distribuzione è tenuta ad effettuare tentativi di lettura del misuratore rispettando le frequenze minime di raccolta, assicurando che ciascun tentativo recepisca almeno il prelievo relativo all'80% dei seguenti periodi temporali di riferimento: per PdR con consumi fino a 500 smc/anno, un tentativo di lettura nell'anno; per PdR da 501 smc/anno e fino a 1.500 smc/anno, due tentativi nell'anno, uno nel periodo di aprile-ottobre e uno in quello novembre-marzo; per PdR da 1.501 smc/anno e fino a 5.000 smc/anno, tre tentativi nell'anno, uno nel periodo novembre-gennaio, uno in quello febbraio-aprile ed uno in quello maggio-ottobre; per PdR con consumi superiori a 5.000 smc/anno la rilevazione è mensile.

2. Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi, al fine di consentire la lettura diretta del Contatore Elettrico e/o Gas. In caso di mancata lettura del Contatore, il Fornitore ne fornirà informazione al Cliente in fattura. In caso di mancato rispetto da parte del Distributore dei requisiti dell'art 63 della RQDG sarà riconosciuto un indennizzo al Cliente finale tramite il Fornitore di cui all'art 70 della RQDG stesso. Il Cliente avrà diritto anche a un ulteriore indennizzo previsto dall'art 19 del TIF nel caso in cui il Distributore ritardi la messa a disposizione dei dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura.

3. Per i punti di riconsegna Gas con frequenza di lettura diversa dalla giornaliera, il Fornitore indica in fattura la finestra temporale in cui il Cliente può comunicare l'autolettura affinché essa sia fatturata senza l'integrazione di stima. L'autolettura può essere comunque trasmessa in qualsiasi momento attraverso i canali resi disponibili dal Fornitore ed esplicitati in fattura. L'autolettura eventualmente validata dal Distributore sarà utilizzata per ricalcolare i consumi delle fatturazioni emesse sulla base di stime, in assenza di lettura rilevata dal Distributore Gas. L'autolettura comunicata dal Cliente sarà utilizzata ai fini della fatturazione previa validazione da parte del Fornitore, in termini

di verosimiglianza statistica rispetto ai consumi storici del Cliente.

4. Ogni tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di Gas darà facoltà al Fornitore, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, di risolvere il Contratto relativo alla somministrazione cui si riferiscono tali tentativi, salvo ogni diritto al risarcimento del danno.

5. Il Cliente può richiedere interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti ad impianti ed apparecchi della rete di distribuzione. Nel caso in cui li richieda, le spese saranno a suo carico solo se il guasto o il malfunzionamento non riguardi effettivamente gli impianti/apparecchi della rete di distribuzione. In tal caso il Cliente dovrà versare al Fornitore l'importo pari al costo dell'intervento del Distributore competente. Il Cliente può richiedere in contraddittorio, su esplicita richiesta, la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura.

### 4. IMPIANTO INTERNO E RELATIVE VERIFICHE

1. Per impianto interno ("Impianto Interno") si intende il complesso delle tubazioni, impianti ed accessori utilizzati per la distribuzione del gas dal raccordo di uscita del misuratore agli apparecchi utilizzatori compresi. L'impianto Interno deve essere eseguito e mantenuto a regola d'arte, a cura e spese del Cliente, da una ditta installatrice abilitata ai sensi della normativa vigente.

2. Il Fornitore può effettuare verifiche e, in caso di non conformità dell'Impianto Interno del Cliente alle norme tecniche vigenti e alle disposizioni di sicurezza previste dal Distributore locale, si riserva la facoltà di non attivare la fornitura o di sospenderla. Resta inteso che a seguito dello svolgimento delle suddette verifiche il Fornitore non assume responsabilità alcuna in merito al funzionamento e alla sicurezza dell'Impianto Interno del Cliente né in merito ad eventuali dispersioni o perdite di gas da qualunque causa prodotte. In caso di sospensione della fornitura ai sensi del presente articolo 5, il Cliente sostiene le eventuali spese di riattivazione.

3. Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente al Fornitore qualunque variazione intenda apportare agli apparecchi di utilizzazione e all'Impianto Interno. In tal caso il Fornitore comunicherà al Cliente se tale modifica possa comportare un mutamento delle condizioni contrattuali e fiscali di fornitura del gas.

4. Il Cliente è costituito depositario del contatore e risponde della sottrazione, distruzione e di qualunque eventuale danno arrecato allo stesso e agli apparecchi accessori installati presso di lui; è fatto divieto assoluto al Cliente di spostare il contatore dal luogo in cui è stato collocato.

### 5. OBBLIGHI ACCESSORI ALLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

1. Il Cliente si impegna a consentire al personale del Fornitore, al personale del Distributore locale o ad altro personale da questi incaricato, nei limiti della competenza di ciascuno, l'accesso alla proprietà privata per effettuare le normali operazioni di servizio quali lettura, controllo, chiusura e sostituzione dei contatori, verifica e riparazione di eventuali guasti nelle condutture, verifica delle condizioni di sicurezza della fornitura, sospensione per motivi di carattere tecnico o morosità. In caso di impossibilità di accesso alla proprietà privata, il Fornitore è tenuto ad inviare un'apposita comunicazione scritta di avviso; successivamente all'invio di detta comunicazione, il diniego di accesso e la ripetuta impossibilità di accedere alla proprietà privata, possono dare luogo all'immediata sospensione della fornitura. Le spese di tale sospensione e di eventuale riattivazione sono a carico del Cliente.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'ambito del presente Contratto si farà riferimento ai seguenti principali riferimenti normativi:

Decreto Legislativo n. 213 del 24 giugno 1998 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 157 del 8 luglio 1998 s.m.i. (D. Lgs. 213/98).

Decreto Legislativo n. 17 del 16 marzo 1999, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 75 del 31 marzo 1999 e s.m.i. (D. Lgs. 79/99).

Decreto Legislativo n. 164 del 23 maggio 2000, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 giugno 2000 e s.m.i. (D. Lgs. 164/00).

DPR n. 445 del 28 dicembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 e s.m.i. (DPR 445/00).

Delibera ARERA n. 229 del 18 ottobre 2001, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 287 del 11 dicembre 2001 e s.m.i. (Del. 229/01).

Direttiva CE n. 87 del 13 ottobre 2003, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea in data 25 ottobre 2003 e s.m.i. (Direttiva 2003/87/CE).

Delibera ARERA n. 138 del 29 Luglio 2004, pubblicata sul sito ARERA in data 31 Luglio 2004 e s.m.i. (Del. 138/04).

Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, pubblicato in nella Gazzetta Ufficiale, 16 maggio 2005 n. 112 e s.m.i. (D. Lgs. 82/2005), che ha approvato il "Codice "Codice dell'Amministrazione Digitale" (CAD).

Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 (D. Lgs. 206/2005), che ha approvato il "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229" e s.m.i. (Codice del Consumo).

Delibera ARERA n. 111 del 9 giugno 2006, pubblicata sul sito ARERA in data 13 giugno 2006 e s.m.i. (Del. 111/06).

Delibera ARERA n. 181 del 2 agosto 2006, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2006 e s.m.i. (Del. 181/06).

Decreto MISE del 31 luglio 2009, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 196 del 25 agosto 2009 e s.m.i. (D. MISE 31/07/2009).

Delibera ARERA ARG/gas 64 del 28 maggio 2009, pubblicata sul sito ARERA in data 04 giugno 2009 e s.m.i. (Del. ARG/gas 64/09), che ha approvato il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale (TIVG).

Delibera ARERA ARG/elt 107 del 30 luglio 2009 pubblicata sul sito ARERA in data 04 agosto 2009 e s.m.i. (Del. ARG/elt 107/09) che ha approvato il Testo Integrato per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di disaccoppiamento (settlement) (TIS).

Delibera ARERA ARG/gas 99 del 21 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 29 luglio 2011 e s.m.i. (Del. ARG/gas 99/11), che ha approvato il Testo Integrato Morosità Gas (TIMG).

Delibera ARG/elt 104/11 del 28 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2011 e s.m.i. (Del. ARG/elt 104/11).

Delibera ARERA 301/2012/R/ee del 19 luglio 2012, pubblicata sul sito ARERA in data 20 luglio 2012 e s.m.i. (Del. 301/2012/R/ee) che ha approvato l'aggiornamento del Testo integrato

per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV).

Delibera ARERA 402/2013/R/com del 26 settembre 2013, pubblicata sul sito ARERA in data 30 settembre 2013 e s.m.i. (Del. 402/2013/R/com), che ha approvato il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici (TIBEG).

Delibera ARERA 40/2014/R/gas del 6 febbraio 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 7 febbraio 2014 e s.m.i. (Del. 40/2014/R/gas).

Delibera ARERA 398/2014/R/ee del 31 luglio 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 1 agosto 2014 e s.m.i. (Del. 398/2014/R/ee).

Delibera ARERA 501/2014/R/com del 16 ottobre 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 20 ottobre 2014 e s.m.i. (Del. 501/2014/R/com).

Delibera ARERA 258/2015/R/com del 29 maggio 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 04 giugno 2015 e s.m.i. (Del. 258/2015/R/com), che ha approvato il Testo integrato della morosità elettrica (TIMOE).

Delibera ARERA 487/2015/R/ee del 14 ottobre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 19 ottobre 2015 e s.m.i. (Del. 487/2015/R/ee).

Delibera ARERA 584/2015/R/com del 4 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 4 dicembre 2015 e s.m.i. (Del. 584/2015/R/com).

Delibera ARERA 646/2015/R/ee del 22 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 22 dicembre 2015 e s.m.i. (Del. 646/2015/R/ee) che ha approvato il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023 (TIQE).

Delibera ARERA 654/2015/R/ee del 23 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 28 dicembre 2015 e s.m.i. (Del. 654/2015/R/ee) che ha approvato il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2019 (TIT), il Testo integrato del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2019 (TIME) e il Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di Connessione per il periodo di regolazione 2016-2019 (TIC).

Delibera ARERA Del. 102/2016/R/com del 10 marzo 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 11 marzo 2016 e s.m.i. (Del. 102/2016/R/com).

Del. 209/2016/E/com del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 6 maggio 2016 e s.m.i. (Del. 209/2016/E/com), che ha approvato il Testo Integrato Conciliazione (TICO).

Delibera ARERA 223/2016/R/gas del 12 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 13 maggio 2016 e s.m.i. (Del. 223/2016/R/gas). Da verificare se inserirlo

Delibera 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 22 luglio 2016 e s.m.i. (Del. 413/2016/R/com), che ha approvato il Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV).

Delibera 463/2016/R/com del 4 agosto 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto

2016 e s.m.i. (Del. 463/2016/R/com), che ha approvato il Testo Integrato Fatturazione (TIF).

Delibera ARERA 775/2016/R/gas del 22 dicembre 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 23 dicembre 2016 e s.m.i. (Del. 775/2016/R/gas), che ha approvato la Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas (RTDG).

Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati.

Delibera ARERA 783/2017/R/com del 23 novembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 24 novembre 2017 e s.m.i. (Del. 783/2017/R/com).

Delibera ARERA 555/2017/R/com del 27 luglio 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 31 luglio 2017 e s.m.i. (Del. 555/2017/R/com), che ha approvato la disciplina delle Offerte PLACET 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.

Delibera 593/2017/R/com del 3 agosto 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2017 e s.m.i. (Del. 593/2017/R/com), che ha approvato il Testo Integrato Sistema Indennitario (TISIND).

Delibera ARERA 77/2018/R/com del 8 febbraio 2018 pubblicata sul sito in data 9 febbraio 2018 riforma del processo di switching gas.

Delibera ARERA 366/2018/R/com del 28 giugno 2018, pubblicata sul sito ARERA in data 02 luglio 2018 e s.m.i. (Del. 366/2018/R/com), che ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (Codice di condotta commerciale).

Decreto Legislativo n. 101 del 10 agosto 2018 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 205 del 4 settembre 2018 e s.m.i. (D. Lgs. 101/2018)

Delibera ARERA 569/2018/R/com del 13 novembre 2018, pubblicata sul sito ARERA in data 14 novembre 2018 e s.m.i. (Del. 569/2018/R/com), che ha approvato le Disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti ai più di due anni (Disciplina della prescrizione)

Delibera ARERA 148/2019/R/gas del 16 aprile 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 19 aprile 2019 e s.m.i. (Del. 148/2019/R/gas), che ha approvato il Testo Integrato Settlement Gas (TISG).

Delibera ARERA 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (Del. 569/2019/R/gas), che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RODG).

Delibera 100/2023/R/com del 3 marzo 2023 Disposizioni per la rimozione del servizio di tutela del gas naturale, la definizione delle condizioni di fornitura del gas naturale ai clienti vulnerabili e l'adeguamento di obblighi informativi per l'energia elettrica e il gas.

Delibera 102/2023/R/gas Disposizioni per l'identificazione dei clienti vulnerabili nel mercato del gas naturale.