



Coimepa Servizi S.r.l.

Via Del Mercato n. 104 - 41059 ZOCCA (MO)

Tel. 059 986667 - Fax 059 986174

Codice Fiscale e Partita IVA 02796290365

Capitale Sociale € 120.000 i.v. - Iscritta al registro delle imprese di Modena n. 02796290365

CONTRATTO PER LA SOMMINISTRAZIONE CONTINUA DI GAS NATURALE

Clienti con consumo inferiore a 200.000 smc/anno

Condizioni Generali di Fornitura

ART. 1 – DEFINIZIONI E OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Agli effetti e per l'interpretazione del Contratto e della Documentazione Contrattuale si considerano valide, oltre alle definizioni indicate nella normativa di riferimento, le seguenti definizioni: **FORNITORE:** COIMEPA SERVIZI S.R.L., con sede in Zocca (Mo), Via Del Mercato n. 104, società che esercita l'attività di somministrazione gas naturale in conformità alle condizioni pattuite; **ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente; **DELIBERA:** Delibera emanata dall'ARERA; **DISTRIBUTORE LOCALE:** la società che gestisce l'impianto di Distribuzione del gas e il servizio di trasporto del gas sulla rete di gasdotti locali dal punto di alimentazione al Punto di Riconsegna del Cliente; **CLIENTE:** la persona fisica o giuridica che sottoscrive con il Fornitore un contratto per la fornitura di gas naturale, prodotti e/o servizi accessori oggetto del contratto; ove il Cliente sia un condominio, le obbligazioni derivanti dal contratto vengono assunte in via solidale da tutti i condomini; **CONTRATTO:** il contratto di somministrazione di gas naturale concluso tra il Fornitore ed il Cliente e regolamentato dalla Documentazione Contrattuale; **DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE:** l'insieme delle previsioni normative contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF), nelle Condizioni Particolari e nella Proposta di Contratto che complessivamente disciplinano il contratto. In caso di discordanza tra le CGF e le Condizioni Particolari, queste ultime prevalgono sulle prime; **PUNTO DI RICONSEGNA (PdR) o PUNTO DI PRELIEVO:** il punto in cui il Fornitore mette a disposizione del Cliente il gas naturale, dettagliatamente indicato nella Proposta di Contratto; **PUNTO DI RICONSEGNA (PdR) NON DISALIMENTABILE:** in base a quanto previsto dall'art. 1.1 del TIMG è considerato non disalimentabile quel punto di riconsegna nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolge una attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposto, carceri e scuole; **PUNTO DI RICONSEGNA (PdR) DISALIMENTABILE:** è considerato disalimentabile il PdR in tutti gli altri casi; **CLIENTE DOMESTICO:** è il Cliente nella titolarità di un Punto di Prelievo per uso domestico, come definito dalla Delibera n. 64/09 e s.m.i.; **PERIODO DI VALIDITÀ:** periodo di applicabilità delle condizioni economiche; **MOROSITÀ:** è l'inadempimento del pagamento degli importi dovuti dal Cliente al Fornitore in base al relativo contratto per la somministrazione di gas naturale; **CHIUSURA DEL PUNTO DI RICONSEGNA PER SOSPENSIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ:** azione finalizzata alla sospensione temporanea della fornitura senza interruzione del servizio di distribuzione; **INTERUZIONE DELL'ALIMENTAZIONE DEL PUNTO DI RICONSEGNA:** operazione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente; l'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione determina la cessazione del servizio di distribuzione per il PdR. Per ottenere la riattivazione della fornitura il Cliente dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di somministrazione; **CESSAZIONE AMMINISTRATIVA DEL PUNTO DI RICONSEGNA:** azione finalizzata a cessare il servizio di distribuzione presso il PdR corrispondente al contratto risolto per inadempimento; a seguito della cessazione amministrativa il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di somministrazione; **UTENTE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE:** è il soggetto che sottoscrive il contratto per il servizio di trasporto con il Distributore Locale per i punti di riconsegna servizi; **SII:** Sistema Informativo Integrato, istituito con la legge 129/2010 per gestire lo scambio dei dati tra gli operatori; **SERVIZIO DI DEFAULT:** è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il PdR non sia fisicamente disalimentato o trovi un fornitore; **SUPPORTO DUREVOLE:** è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente Finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate – rientrano tra detti supporti, a titolo esemplificativo, documenti cartacei, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del PC, messaggi di posta elettronica; **SWITCHING:** è la richiesta di accesso per

sostituzione nella fornitura formulata al Distributore Locale da parte dell'Utente del Servizio di Distribuzione, ai sensi dell'art. 14 della Delibera n. 138/04 e s.m.i.;

PRINCIPALI DELIBERE:

Del. n. 229/01: "Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas naturale ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481" e s.m.i.;

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

302/2016/R/com: contenente la "Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura" e s.m.i.;

ARG/gas 120/08: Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas naturale per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG): approvazione della Parte I "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas naturale per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)" e s.m.i.;

574/2013/R/gas: "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019: Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)" e s.m.i.;

367/2014/R/gas: "Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 per le gestioni di ambito e altre disposizioni in materia tariffaria." Approvazione del Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas naturale per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG): Parte II "Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RTDG)" e s.m.i.;

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

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

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

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE: Allegato A alla Del. ARG/ com 104/10 "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" e s.m.i..

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

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

TIF (Testo Integrato di Fatturazione): è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale approvato con deliberazione dell'Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla

fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura” e s.m.i.;

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

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

Codice del Consumo: è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i., GU n.235 del 8-10-2005 - Suppl. Ordinario n. 162, “Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229” come successivamente integrato e modificato;

1.2 Il Contratto ha per oggetto la fornitura di gas naturale al Punto di Riconsegna del Cliente e degli altri servizi accessori da parte del Fornitore in conformità alle condizioni pattuite e alle condizioni tecniche previste dal Distributore Locale conformemente al Codice di Rete.

1.3 Ai fini della esecuzione del Contratto, il Fornitore provvederà a stipulare i Contratti per i servizi di trasporto e distribuzione del gas naturale ed a porre in essere tutto quanto necessario ed opportuno a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti. I servizi cesseranno alla data di risoluzione per qualsivoglia causa del Contratto.

1.4 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquisito dal Fornitore da parte dell'esercente il Servizio di default che in precedenza serviva il Cliente.

ART. 2 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO, DIRITTO DI RIPENSAMENTO E VOLTURA

2.1 Il Contratto si conclude per adesione nel momento in cui il Cliente ne riceve l'accettazione scritta da parte del Fornitore entro 45 giorni dalla data di sottoscrizione della Proposta di Contratto. Ove ne ricorrano le condizioni, il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza di cui al D.Lgs 206/2005 “Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della l. 29 luglio 2003, n. 229”. (di seguito “Codice del Consumo”), pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 e come successivamente integrato e modificato. Ai fini della conclusione del Contratto, il Fornitore non addebita alcun costo per la trasmissione della documentazione; restano a carico del Cliente i costi che lo stesso sostiene per l'invio al Fornitore della documentazione di propria competenza, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi di connessione per la trasmissione telematica, i costi postali per l'invio della documentazione in formato cartaceo o i costi telefonici per l'invio tramite fax.

2.2 Qualora la conclusione del contratto con un Cliente Domestico sia avvenuta mediante forme di comunicazione a distanza, ovvero fuori dai locali commerciali del Fornitore, ai sensi di quanto previsto nel Codice di Consumo, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto, senza alcuna penalità e senza alcun obbligo di motivazione, mediante l'invio al Fornitore entro il suddetto termine di una comunicazione esplicita a mezzo raccomandata A/R, fax o posta elettronica (c.d. diritto di ripensamento). Per rispettare il suddetto termine di 14 giorni è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza di tale termine. A tal fine il Cliente Domestico può utilizzare anche il modulo tipo di recesso contenuto nella Documentazione Contrattuale, ovvero effettuare la comunicazione in altra forma purché contenga i dati essenziali previsti dalla normativa di riferimento. Il Cliente Domestico ha la facoltà di richiedere l'avvio dell'esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di ripensamento. Qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento. Nel caso di richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, il Cliente potrà

comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti e, in tali casi, lo stesso sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli importi relativi ai costi sostenuti. In particolare, il Fornitore potrà applicare, qualora non sia stata avviata la fornitura, un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo applicato dall'esercente la maggior tutela per il settore elettrico nei casi di cui all'articolo 11 della Delibera dell'ARERA 301/2012/R/eel “Aggiornamento del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambienti per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV)”. Nel caso di avvio della fornitura, il cliente finale sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura. La richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura rispetto alle normali tempistiche previste. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:

i. essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dal Fornitore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di fornitura di ultima istanza per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente;

ii. essere avviata dal Fornitore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo, il cliente finale stesso sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà, anche tramite l'eventuale utente del servizio di distribuzione, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 33, comma 33.4, della RTDG approvata con la delibera ARERA 367/2014/R/gas e s.m.i.

In ogni caso, restano a carico del Cliente gli oneri per la trasmissione della comunicazione di recesso (a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi di connessione in caso di trasmissione telematica, i costi postali per l'invio della documentazione in formato cartaceo o i costi telefonici per l'invio tramite fax).

2.3 Ove sia in corso una precedente fornitura, il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto, conferisce al Fornitore (a titolo gratuito) un mandato con rappresentanza affinché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la comunicazione di recesso al precedente fornitore, eventualmente anche tramite il SII.

2.4 L'attivazione della fornitura avverrà alla data indicata nelle Condizioni Particolari, nel rispetto dei termini contrattualmente previsti con il precedente fornitore per il recesso, compatibilmente con la normativa relativa ai termini di attivazione dei servizi di trasporto e distribuzione e salvo eventi non dipendenti dalla volontà del Fornitore. Qualora per qualsivoglia motivo si dovesse verificare l'impossibilità di fare decorrere il Contratto dalla data indicata, il Fornitore provvederà a darne immediata comunicazione al Cliente tramite: fax, e-mail, telefono, specificando le cause che l'hanno determinata.

2.5 In caso di attivazione di nuovi Punti di Prelievo, l'avvio della fornitura è subordinato allo svolgimento dell'attività di accertamento documentale a carico del Distributore Locale, sulla base della procedura scaricabile dal sito dello stesso ed in conformità con le disposizioni normativa vigenti. Si considerano a carico del Cliente gli eventuali oneri dovuti al Distributore Locale in ragione della procedura di attivazione.

2.6 L'attivazione resta subordinata al fatto che all'atto della richiesta del Fornitore al Distributore Locale anche tramite il SII, il Punto di Prelievo non risulti chiuso per morosità o non sia pervenuta al Distributore stesso una richiesta di sospensione, nonché per ogni altro giustificato motivo (a titolo esemplificativo e non esaustivo: credit check negativo e/o mancato rilascio di garanzie, ove richieste, o morosità acclamate nei confronti del precedente fornitore). In particolare, il Distributore Locale (anche tramite il SII) è tenuto a mettere a disposizione dell'Utente del Servizio di Distribuzione le seguenti informazioni circa il punto di riconsegna oggetto della richiesta di Switching, nella quale sia manifestata la volontà di avvalersi della possibilità di esercizio di revoca di cui al comma 8.2 del TIMG:

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

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

2.8 Il Fornitore risulta comunque sollevato da ogni responsabilità per il ritardo nell'avvio della fornitura causato da inesattezza o incompletezza dei dati comunicati dal Cliente e/o per cause non attribuibili al Fornitore stesso.

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

2.10 Qualora il Cliente richieda l'effettuazione di operazioni di adeguamento della fornitura o operazioni sull'utenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo una voltura), il Fornitore, ove consentito dalla normativa, avrà la facoltà di addebitare un costo amministrativo di 25 € (IVA esclusa), quale onere per la gestione della richiesta.

ART. 3 - DURATA E RECESSO

3.1 Il Contratto di somministrazione ha la durata di un anno, a decorrere dalla data di attivazione di cui al precedente art. 2.4. Il contratto viene tacitamente rinnovato alla scadenza di anno in anno, salvo disdetta di una delle parti comunicata mediante raccomandata A/R e con un preavviso di tre mesi rispetto alla scadenza iniziale o prorogata. In caso di trasferimento o comunque abbandono dei locali serviti, il Cliente è tenuto a dare disdetta; tuttavia il contratto cessa anche quando, senza che vi sia stata disdetta formale del Cliente precedente, sia stato accertato il diritto di qualcuno di subentrare.

3.2 Ai sensi della Delibera 302/2016/R/com e s.m.i., il Cliente ha facoltà di recedere unilateralmente, per cambio fornitore, in qualunque momento e senza oneri, rilasciando procura a recedere al nuovo fornitore, con termine di preavviso che consenta la ricezione della comunicazione di recesso al fornitore uscente entro e non oltre il 10 del mese precedente la data di cambio venditore. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere al fine di cessare la fornitura, può farlo in qualunque momento, senza alcun preavviso e senza oneri, inviando con qualunque mezzo comunicazione scritta al Fornitore o presentando richiesta presso gli sportelli aziendali.

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

ART. 4 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

4.1 Il Fornitore può procedere, anche senza alcun preavviso, alla risoluzione

del contratto e, anche in costanza di fornitura, alla cessazione amministrativa del contratto di vettoriamento con il Distributore Locale, nei seguenti casi:

- A) se il contatore o gli apparecchi del Distributore Locale installati presso il Cliente sono stati dolosamente alterati o manomessi;
- B) se il gas naturale è stato ceduto, sotto qualsiasi forma, a terzi o utilizzato in unità immobiliari diverse da quelle previste in contratto;
- C) per il mancato pagamento di una o più fatture, ovvero mancata prestazione del deposito cauzionale o delle garanzie laddove previste;
- D) mancata attivazione o revoca successiva dell'autorizzazione RID, ove prevista e/o richiesta;
- E) mancanza di condizioni di sicurezza;
- F) se il Cliente non permette di accedere al contatore per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di manutenzione;
- G) impossibilità non dipendente dalla volontà del Fornitore di procedere alla fornitura;
- H) se risultano a carico del Cliente procedimenti di liquidazione anche volontaria e/o procedure concorsuali.

4.2 Il Fornitore può altresì procedere alla cessazione amministrativa del contratto di vettoriamento con il Distributore Locale, anche nei casi in cui, previa risoluzione del contratto di somministrazione con il Cliente e nei casi in cui si sia attivata la procedura di morosità di cui all'art.9, il Distributore Locale non abbia portato a termine l'intervento di chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità e non si sia dato corso (per impossibilità tecnica o mancata esecuzione) all'intervento di interruzione dell'alimentazione del PdR moroso.

4.3 In caso di cessazione di fornitura del gas, il cliente resta responsabile dei consumi di gas e di quant'altro dovuto qualora non provveda a richiedere al fornitore tale cessazione e qualora, pur provvedendo a richiederla, non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del contatore. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del PdR con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.

4.4 Oltre a quanto disposto dal precedente punto 4.1. il Fornitore si riserva il diritto, anche senza preavviso, di sospendere la fornitura di gas naturale, nel momento in cui accerti l'appropriazione fraudolenta del bene, la manomissione o rottura dei sigilli del contatore, ovvero l'utilizzazione degli impianti in modo non conforme alle modalità indicate nel contratto o ancora nel caso in cui si debba garantire la pubblica incolumità in rispetto a dispersioni di gas.

ART. 5 - CONDIZIONI ECONOMICHE

5.1 Le condizioni economiche e la relativa applicabilità sono regolate dalle Condizioni Particolari allegate e sono da ritenersi al netto delle imposte erariali ed addizionali (consultabili sul sito www.coimepaservizi.it), nonché dell'IVA.

5.2 Il Fornitore potrà variare unilateralmente le condizioni previste dal presente contratto per giustificato motivo conformemente alle disposizioni previste dall'ARERA nel Codice di Condotta Commerciale. In caso di variazione delle condizioni economiche, il Fornitore, ai sensi di quanto previsto nel Codice di Condotta Commerciale, provvederà a darne comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a tre mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

5.3 Fatto salvo quanto previsto nelle Condizioni Particolari, qualora, nel corso di esecuzione del contratto, i criteri, le componenti o i parametri definiti dall'ARERA dovessero subire variazioni o ne dovessero essere introdotti di ulteriori, questi saranno automaticamente recepiti nelle condizioni applicate con la stessa decorrenza prevista dall'ARERA. Di dette

variazioni sarà data informazione al Cliente nella prima fattura in cui queste modifiche troveranno applicazione.

5.4 Ove non specificatamente indicato nelle Condizioni Particolari, si intende applicabile il sistema tariffario regolato dall'ARERA, relativo al mercato di tutela.

5.5 Fatto salvo quanto previsto nelle Condizioni Particolari, il prezzo del gas naturale fa riferimento ad un valore di Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 38,52 MJ/smc; in sede di fatturazione il prezzo verrà applicato ai volumi con riferimento al PCS convenzionale della località di fornitura.

I volumi prelevati ai gruppi di misura non dotati di convertitore verranno adeguati mediante l'applicazione del coefficiente di correzione dei volumi misurati per il gas naturale "C", secondo le disposizioni delle Delibere ARG/gas n. 159/08 e ARG/gas 64/09 (e s.m.i.).

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

ART. 6 - MODALITÀ DI PRELIEVO E DI IMPIEGO DEL GAS NATURALE

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

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

6.3 Gli impianti e gli apparecchi del Cliente devono risultare conformi alle norme di legge e di sicurezza vigenti ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione. Nessun abbuono al consumo di gas naturale è comunque ammesso per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi a valle del Contatore, da qualunque causa prodotte. Il Fornitore potrà essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti interni o da un non corretto utilizzo del gas naturale. Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente al Fornitore qualunque variazione intenda apportare agli apparecchi di utilizzazione o all'impianto interno; dette variazioni potranno comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto o di modificare quello in essere.

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

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

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

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

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

6.9 Le richieste di intervento inerenti il gruppo di misura, ad eccezione del pronto intervento, devono essere indirizzate al Fornitore, il quale si farà carico di veicolare al Distributore Locale responsabile del servizio, in conformità a quanto previsto nella Delibera 574/2013/R/gas dell'ARERA. Il Fornitore, ai sensi della suddetta Del., si impegna inoltre, in relazione alle esigenze manifestate dal Cliente e nell'interesse di quest'ultimo, a richiedere al Distributore Locale l'esecuzione di attività relative alla gestione del Punto di Riconsegna, quali a titolo esemplificativo,

spostamento del misuratore, verifica della pressione di fornitura, verifica del funzionamento del misuratore. Sono a carico del Cliente i corrispettivi dovuti al Distributore Locale per tutte le prestazioni accessorie e opzionali di cui al Codice di rete (Allegato 2 Del. ARERA n. 108/06 e s.m.i.).

ART. 7 - LETTURA DEL GRUPPO DI MISURA DEL GAS NATURALE

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

7.2 Il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti una modalità di autolettura, consultabile sul sito www.coimepaservizi.it. L'autolettura è valida ai fini della fatturazione a conguaglio se il Cliente la comunica nel periodo indicato in fattura, salvo eventuale successiva rettifica a seguito di rilevazione di lettura diretta o mancata validazione da parte del Distributore Locale. Qualora il Fornitore riscontri la non verosimiglianza statistica del dato di autolettura rispetto ai consumi storici del Cliente o, in mancanza della disponibilità di questi, la non coerenza del predetto dato con i consumi presunti come definiti in seguito, questi informerà il Cliente che il dato stesso non sarà utilizzato ai fini della fatturazione; in tal caso, il Fornitore procederà alla stima del consumo sulla base dei dati tecnici dell'impianto, dei dati storici e/o del consumo presunto. Il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore l'autolettura del Contatore alla data di avvio e al momento della cessazione della somministrazione. Per i PdR dotati di smart meter telematici e conformi alle direttive, l'utilizzo dell'autolettura è limitato ai casi di malfunzionamento dell'apparato ed in presenza di reclamo scritto presentato dal Cliente in tema di misura o per fatturazioni ripetute basate su stime. Il Cliente sarà responsabile dell'eventuale manomissione del Contatore Gas; ogni tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di gas naturale non misurato darà facoltà al Fornitore ai sensi dell'art. 1456 c.c., di risolvere il Contratto, salvo ogni diritto al risarcimento del danno. In tale evenienza il Fornitore ha la facoltà di sporgere denuncia alle autorità competenti.

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

7.4 Il Cliente ha diritto a far verificare il corretto funzionamento degli strumenti di misura, ma se risultassero privi di difetti di funzionamento sarà tenuto a sostenere le spese di verifica; in caso contrario i gruppi saranno sostituiti a cura e spese del Distributore Locale con conseguente ricostruzione dei prelievi per il periodo di malfunzionamento come descritto all'articolo successivo. In ogni caso il Fornitore è sempre esonerato per ogni responsabilità relativa alla misura.

ART. 8 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

8.1 La fatturazione avverrà nel rispetto della normativa in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione ed è da intendersi salvo conguaglio, errori od omissioni. In caso di inesattezza della fatturazione, il Cliente può chiedere l'eventuale rettifica della fattura secondo le modalità previste dal TIQV (Allegato A alla Delibera 413/2016 e s.m.i.). In caso di malfunzionamento del Contatore Gas, il Fornitore, relativamente al periodo di malfunzionamento, fatturerà i consumi come ricostruiti dal Distributore Locale, secondo quanto previsto dalla delibera 572/2013/R/gas e s.m.i.. I dati di prelievo del Cliente utilizzati per la fatturazione sono quelli risultanti da letture effettuate

dal Distributore Locale e dalle eventuali autoletture comunicate dal Cliente. Per i periodi non coperti da tali dati, il Fornitore potrà effettuare la relativa fatturazione in acconto stimando il consumo sulla base dei dati tecnici dell'impianto, dei dati storici e/o del consumo presunto, comunque calcolati in base ai coefficienti o curve di prelievo determinati dal Distributore Locale. Per i Clienti in regime di tutela, l'emissione della fattura sarà in formato elettronico, salvo diversa esplicita indicazione del Cliente stesso.

8.2 La periodicità di fatturazione avverrà secondo quanto stabilito dal TIF e come riportato nella Scheda Gestione Contratto Standard allegata. Ciascuna fattura sarà emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

8.3 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento degli importi fatturati entro le scadenze indicate sulle fatture.

8.4 Il Cliente può prendere visione della guida alla lettura della fattura sul sito www.coimepaservizi.it.

8.5 Salvo diversa specifica riportata nelle Condizioni Particolari, la fattura conterrà gli elementi di sintesi. Il Cliente potrà richiedere al Fornitore, in qualunque momento, gli elementi di dettaglio, attraverso i canali di contatto riportati nella Documentazione Contrattuale.

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

ART. 9 – RITARDO PAGAMENTI SOSPENSIONE PER MOROSITÀ

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

9.2 Ai sensi del TIMG, in caso di mancato pagamento entro la data di scadenza indicata nel documento di fatturazione, il Fornitore, invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto e il termine ultimo entro cui questi dovrà provvedere al pagamento. Tale termine non potrà essere inferiore a 15 (quindici) giorni solari dalla data di invio della relativa raccomandata ovvero, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata, a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione o, infine, a 20 (venti) giorni solari decorrenti dall'emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata. In tale ultimo caso, la data di consegna al vettore postale della comunicazione di costituzione in mora non potrà essere superiore a 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa, ferma restando la facoltà del Fornitore di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 (venti) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi. Per evitare o interrompere detta procedura è necessario che venga documentato l'avvenuto pagamento mediante l'invio di copia del relativo bollettino di pagamento via e-mail o a mezzo fax all'indirizzo o al numero indicati nella comunicazione di sollecito. Decorsi ulteriori 3 giorni lavorativi da tale termine senza che il Cliente abbia posto rimedio alla situazione di insolvenza, il Fornitore, senza ulteriore avviso, potrà richiedere al Distributore Locale la "Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità" ai sensi dell'art. 5 del TIMG, salva ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito dal Fornitore. Saranno a carico del Cliente i costi dell'operazione di sospensione.

9.3 Qualora nei 90 giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità risulti un nuovo caso di mancato

pagamento entro la data di scadenza indicata nel documento di fatturazione, il Fornitore, invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto e il termine ultimo entro cui questi dovrà provvedere al pagamento. Tale termine non potrà essere inferiore a 7 (sette) giorni solari dalla data di invio della relativa raccomandata ovvero, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata, a 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione o, infine, a 10 (dieci) giorni solari decorrenti dall'emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata. In tale ultimo caso, la data di consegna al vettore postale della comunicazione di costituzione in mora non potrà essere superiore a 2 (due) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa, ferma restando la facoltà del Fornitore di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 3 (tre) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 10 (dieci) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 2 (due) giorni lavorativi. Per evitare o interrompere detta procedura è necessario che venga documentato l'avvenuto pagamento mediante l'invio di copia del relativo bollettino di pagamento via e-mail o a mezzo fax all'indirizzo o al numero indicati nella comunicazione di sollecito. Decorsi ulteriori 2 giorni lavorativi da tale termine senza che il Cliente abbia posto rimedio alla situazione di insolvenza, il Fornitore, senza ulteriore avviso, potrà richiedere al Distributore Locale la "Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità" ai sensi dell'art. 5 del TIMG, salva ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito dal Fornitore. Saranno a carico del Cliente i costi dell'operazione di sospensione.

9.4 Per il ripristino dell'erogazione il Cliente è tenuto all'integrale pagamento delle fatture in sospeso e alla relativa comunicazione al Fornitore, oltre a tutti gli oneri amministrativi e tecnici sostenuti dal Fornitore per la disattivazione e riattivazione nei limiti dei costi sostenuti per tali operazioni. A seguito del pagamento il Fornitore richiederà al Distributore Locale la riattivazione della fornitura che avverrà con le modalità e tempistiche previste dall'art. 40 del RQDG.

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

9.6 Il Contratto sarà ritenuto risolto decorsi sette giorni dalla data di chiusura del contatore o, nei casi di impossibilità a procedere alla chiusura o all'interruzione, decorsi 10 giorni dalla comunicazione dell'impossibilità a procedere da parte del Distributore Locale.

In tale evenienza, il Fornitore ha facoltà di procedere alla Cessazione Amministrativa del Punto di Prelievo. L'eventuale riattivazione richiesta dal Cliente sarà subordinata alle tempistiche del Distributore Locale e gli oneri ad essa connessi saranno a carico del Cliente.

9.7 In deroga a quanto indicato nei commi 9.2, 9.3, 9.4, 9.5 e 9.6, per i clienti non disalimentabili come definiti nel TIMG e che siano in ritardo con il pagamento della fattura, il Fornitore potrà procedere alla costituzione in mora dello stesso, trasmettendo al Cliente una raccomandata che indichi almeno il termine ultimo entro cui il Cliente deve provvedere al pagamento della bolletta insoluita, l'informazione che qualora il Fornitore proceda alla risoluzione del Contratto ed alla successiva cessazione amministrativa, il Distributore Locale provvederà all'attivazione del relativo servizio di Default ai sensi della ARG/gas 99/11 e le modalità con cui il Cliente può comunicare l'avvenuto pagamento (fax, e-mail, raccomandata A/R...). Il Fornitore non potrà procedere alla richiesta di cessazione amministrativa nei casi indicati al successivo art. 9.8.

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

- A) in assenza di preventiva comunicazione scritta a mezzo raccomandata;
- B) quando il pagamento del corrispettivo sia effettuato e comunicato all'esercente nei termini e con le modalità indicate dal Fornitore;
- C) nel caso in cui l'importo della bolletta sia inferiore all'ammontare del deposito cauzionale o della garanzia rilasciata dal Cliente e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato

relativo ad un ciclo di fatturazione;

D) durante i giorni indicati come festivi dal calendario comune (inclusa la festa patronale del Comune di ubicazione del PdR), durante i giorni di venerdì e sabato e i giorni che precedono i giorni festivi ovvero nei giorni diversi dai "giorni utili" indicati nel TIMG;

E) nel caso in cui il Fornitore non abbia fornito una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione del consumo a seguito del malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore Locale;

F) nei casi di morosità su corrispettivi diversi da quelli relativi alla fornitura di gas.

9.9 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore delle disposizioni previste dall'ARERA per la costituzione in mora e per la richiesta di sospensione della fornitura per morosità, questo è tenuto a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti dalla delibera 67/2013/R/com e riportati nel relativo allegato.

ART. 10 - DEPOSITO CAUZIONALE

10.1 Qualora il pagamento non avvenga attraverso addebito diretto su conto corrente o procedura SDD (SEPA Direct Debit), il Cliente è tenuto a versare, con addebito sulla prima fattura emessa, un importo a titolo di deposito cauzionale a garanzia dei pagamenti degli importi riportati nella Documentazione Contrattuale.

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

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

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

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

ART. 11 – INTERRUZIONI DELLA FORNITURA

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

11.2 Tali interruzioni, nonché le interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, a cause di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto da parte del Cliente.

11.3 In particolare, il Cliente riconosce che il Fornitore non risulta responsabile di eventuali interruzioni o e/o limitazioni di somministrazione con o senza preavviso, dovute a cause accidentali e/o di forza maggiore e/o dovute ad interventi del Distributore Locale o del trasportatore e/o provvedimenti di Pubbliche Autorità.

11.4 Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore da ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso nell'ambito dell'espletamento dei servizi di cui al Contratto e che dipendano da fatti o comportamenti del Cliente.

ART. 12 – ASSICURAZIONI A FAVORE DEL CLIENTE

12.1 In ottemperanza alle disposizioni dell'ARERA, i Clienti Civili sono garantiti da un contratto di assicurazione per gli infortuni, anche subiti dai familiari conviventi o dai dipendenti, per gli incendi, la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas naturale loro fornito

tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna.

Il personale del Fornitore è a disposizione dei Clienti per tutti gli adempimenti relativi. I moduli per la denuncia dell'eventuale sinistro, nonché i dettagli della copertura assicurativa e la copia della polizza di assicurazione, sono disponibili sul sito www.cig.it e sul Sito del Fornitore

ART. 13 – COMUNICAZIONI E RECLAMI

13.1 Per qualsiasi comunicazione, reclamo o informazione, il Cliente potrà rivolgersi direttamente al Fornitore presso gli uffici dello stesso ovvero utilizzando uno dei canali messi a disposizione dal Fornitore e/o indicati nelle fatture o compilando i moduli allegati alla Documentazione Contrattuale o disponibili nel Sito internet del Fornitore (www.coimepaservizi.it). Nel caso non si utilizzino gli appositi moduli, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, o entrambi), il codice PdR, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati. Qualora il Fornitore non rispetti gli obblighi di risposta ai reclami, nei casi previsti dalla normativa e dettagliati nell'allegato relativo ai livelli di qualità, al Cliente sono riconosciuti gli indennizzi automatici riportati nel medesimo allegato.

13.2 Ai sensi del TICO, qualora il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta del Fornitore al reclamo presentato ai sensi del comma precedente o non riceva alcuna risposta, potrà attivare gratuitamente la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia istituito dall'ARERA presso Acquirente Unico per la risoluzione delle eventuali controversie che dovessero insorgere, cui il Fornitore si impegna a partecipare. Le modalità di accesso al Servizio conciliazione, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>. Per ulteriori informazioni è possibile inviare una email al Servizio conciliazione all'indirizzo serviziocconciliazione@acquirenteunico.it, oppure contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 (da telefono fisso o da cellulare).

In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione, l'ARERA ha previsto che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito anche mediante altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, quali le procedure di media/conciliazione presso le Camere di Commercio e le procedure presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR per i consumatori istituito dall'ARERA (consultabile sul sito <http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>).

13.3 Tutte le comunicazioni inerenti il Contratto devono essere trasmesse su supporto durevole, in particolare quelle che il Cliente è tenuto ad inviare al Fornitore, relative al PdR.

13.4 Restano salve le disposizioni che prevedono una specifica modalità invio delle comunicazioni, come definite nella Documentazione Contrattuale o disposte dalle autorità competenti.

ART. 14 – DATI FORNITI DAL CLIENTE

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

14.2 Il Fornitore non assume alcuna responsabilità in ordine alla veridicità ed esattezza dei dati forniti dal cliente.

ART. 15 – CESSIONE

15.1 Il Fornitore avrà la facoltà di cedere il contratto a terzi, senza l'esplicita approvazione da parte del Cliente, a condizione che questo non comporti un aggravio di costi o una variazione in aumento delle condizioni economiche in essere.

La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione inviata dal Fornitore.

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

ART. 16 – FONTI NORMATIVE E FORO COMPETENTE

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

16.2 Le delibere riportate nel presente documento sono consultabili sul sito dell'ARERA, www.autorita.energia.it nella sezione Atti e Provvedimenti.

16.3 Ferma restando la facoltà per il cliente di adire l'autorità giudiziaria, il Cliente ha la possibilità di ricorrere (i) alla procedura di mediazione di cui al D.Lgs. n. 28/2010 ("Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali" Pubblicato in GU n.53 del 5-3-2010) e alle procedure indicate all'articolo 2, comma 2, del medesimo D.Lgs., (ii) (ove applicabili) alle procedure di composizione extracontrattuale delle controversie di cui all'articolo 141 del Codice del Consumo, ivi incluse quelle da promuoversi davanti agli organi costituiti dalle C.C.I.A.A. e (iii) alle procedure conciliative

gestite dall'autorità di settore.

16.4 Per eventuali controversie il foro competente in via esclusiva è quello del Cliente nel caso in cui il cliente sia un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo; in tutti gli altri casi il foro competente in via esclusiva è quello di Modena.

I diritti spettanti ai Clienti che rivestano la qualifica di Consumatori ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005 sono disciplinati, tra l'altro, dal Capo I del Titolo III della Parte III di detto D.Lgs. per quanto applicabile.

Informazioni Aggiuntive per il Cliente

Nota informativa per il cliente finale*

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambienti in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI¹, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambienti.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambienti ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa	COIMEPA SERVIZI S.R.L.
Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento	Via Del Mercato n. 104 – 41059 Zocca (Mo)
Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata	_____
Data e ora del contatto	_____
Firma del personale commerciale che l'ha contattata	_____

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione	_____
Periodo di validità della proposta	_____
<i>Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI², se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta</i>	
Eventuali oneri a carico del cliente	_____

Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

*Solo per il mercato libero

¹ PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

² Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica

Informativa ai sensi dell'articolo 13, D. lgs 196/2003

Ai sensi dell'art. 13 del D. lgs 196/2003, "Codice in materia di protezione dei dati personali", si comunica che le informazioni personali (Dati anagrafici, Codice Fiscale, Partita Iva e coordinate bancarie in caso di domiciliazione della bolletta) richieste per la sottoscrizione di nuovi contratti, subentri o variazioni contrattuali, sono utilizzate da COIMEPA SERVIZI S.R.L. esclusivamente per la gestione dei suddetti rapporti, secondo obblighi di legge.

Si precisa che:

- a) i dati verranno trattati in forma scritta e su supporto magnetico, elettronico, telematico;
- b) il conferimento dei dati stessi è obbligatorio per tutto quanto richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli o al successivo trattamento potrà determinare l'impossibilità della scrivente a dar corso ai rapporti contrattuali di fornitura medesimi;
- c) ferme restando le comunicazioni e diffusioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati potranno essere comunicati, ai soli fini della tutela del credito e della migliore gestione dei nostri diritti relativi al singolo rapporto di fornitura, a:
 - istituto di credito
 - società di recupero crediti
 - società del Gruppo
- d) i dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati ed anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge;
- e) relativamente ai dati medesimi Lei può esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D. lgs 196/2003 di seguito riportato;
- f) titolare del trattamento dei dati è COIMEPA SERVIZI S.R.L., con sede in Via Del Mercato n. 104 – 41059 Zocca (Mo)
- g) responsabile del trattamento è stato designato il Legale Rappresentante, con domicilio e carica presso la sede della società.

Art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali e altri diritti)

7.1 L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

7.2 L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) della finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata al caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

7.3 L'interessato ha il diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

7.4 L'interessato ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciali.

Il cliente, acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del D.Lgs 196/2003, conferisce/nega il consenso a ricevere notizie in merito a promozioni ed offerte riguardanti beni e servizi proposti da COIMEPA SERVIZI S.R.L. o dai fornitori della stessa.

A) Livelli minimi di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, di cui alla Delibera ARERA n. 413/2016/R/com (e succ. mod. e integr.)

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale.

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico base, secondo quanto indicato nella seguente tabella.

Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre lo standard ma entro un tempo doppio (oltre 90 gg. ma entro 180 gg.)	Prestazione eseguita oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo (oltre 180 gg. ma entro 270 gg.)	Prestazione eseguita oltre un tempo triplo (oltre 270 gg.)
		25 euro	50 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre lo standard ma entro un tempo doppio (oltre 20 gg. ma entro 40 gg.)	Prestazione eseguita oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo (oltre 40 gg. ma entro 60 gg.)	Prestazione eseguita oltre un tempo triplo (oltre 60 gg.)
		25 euro	50 euro

Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre lo standard ma entro un tempo doppio (oltre 40 gg. ma entro 80 gg.)	Prestazione eseguita oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo (oltre 80 gg. ma entro 120 gg.)	Prestazione eseguita oltre un tempo triplo (oltre 120 gg.)
	25 euro	50 euro	75 euro

Gli indennizzi automatici saranno corrisposti al Cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. Il Fornitore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal Fornitore. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nell'anno solare in corso o in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente finale, per assenza delle informazioni minime riportate nelle Condizioni Generali di fornitura. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
---	-----

I livelli di qualità di cui al punto b) sono soggetti a modifiche e integrazioni secondo quanto disposto a riguardo dall'ARERA.

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore

Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'art. 52 della RQDG (Allegato A alla delibera 574/2013/R/gas "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" e s.m.i.)	90%
---	-----

Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dalla Delibera ARERA n. 104/10 e succ. mod. e integr. :

E' previsto un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso di mancato rispetto di quanto previsto nelle condizioni contrattuali in tema di:

- i. periodicità di emissione delle fatture;
- ii. criterio adottato per la stima dei consumi, qualora sia prevista l'emissione di fatture basate sulla stima dei consumi;
- iii. modalità e termini per il pagamento delle fatture.

In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di mancata comunicazione, in forma scritta, di tale variazione entro 3 mesi dalla decorrenza della variazioni stesse.

In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di comunicazione, in forma scritta, non riportata separatamente dal documento di fatturazione (salvo il caso di variazione che si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti da contratto).

Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dal Testo Integrato di Fatturazione TIF (Allegato A alla Delibera ARERA 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.):

Il Cliente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine definito nelle condizioni contrattuali. In valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura utile, è pari a: a) 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui sopra. Tale indennizzo massimo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito: a) è pari a 40 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui all'art 9 delle Condizioni generali di Fornitura; b) è pari a 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dallo stesso termine di cui sopra.

Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre i termini previsti dal TIF, pari a 6 settimane dal giorno della cessazione della fornitura, il venditore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico al cliente finale pari a: a) 4 € nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.

In tutti i casi in cui l'impresa di distribuzione di gas naturale metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio venditore diverso da sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna attivi e da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, la medesima impresa di distribuzione è tenuta a riconoscere al Cliente finale un indennizzo automatico pari a 35 €.

Ulteriori livelli generali di qualità previsti dal Testo Integrato di Fatturazione TIF (Allegato A alla Delibera ARERA 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.):

Indicatore	Standard generale
Incidenza nelle fatture dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	<=75%

Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dalla TIMG (ARG/gas 99/11 e succ. mod. e integr.):

Il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico di importo pari a 30 (trenta) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio al Cliente della comunicazione di costituzione in mora. Il Cliente avrà altresì diritto ad un ulteriore indennizzo automatico di importo pari a 20 (venti) euro nel caso in cui la fornitura venga sospesa per morosità senza che Coimepa abbia garantito al Cliente finale il rispetto del: a) termine ultimo di pagamento indicato nella

comunicazione di costituzione in mora; b) termine massimo previsto dall'ARERA tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale della stessa; c) termine minimo previsto dall'ARERA tra la data ultima di scadenza di pagamento e la data della richiesta al distributore locale dell'intervento di chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità.

B) Rispetto dei livelli minimi di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, di cui alla Delibera ARERA n. 413/2016/R/com (e succ. mod. e integr.)

Dichiarazione dei livelli effettivi conseguiti da COIMEPA SERVIZI S.R.L. nell'anno 2017.

Indicatore	Standard specifico o generale	Indennizzo automatico base (oltre lo standard ma entro un tempo doppio)	Indennizzo oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo	Indennizzo oltre un tempo triplo	Percentuale di rispetto (%)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	40 gg solari	€. 20,00	€. 40,00	€. 60,00	100
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 gg solari	€. 20,00	€. 40,00	€. 60,00	100
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	€. 20,00	€. 40,00	€. 60,00	nessun caso
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg solari nel 95% dei casi	Non previsto			nessun caso

C) – Scheda gestione contratto standard (Delibera 229/01 ARERA e Allegato A alla Delibera 64/09)

1 – SCHEMA CLASSIFICAZIONE UTENZE

Sulla base delle classificazioni introdotte dalla Delibera dell'ARERA n. 229/01 e s.m.i., si distinguono le seguenti tipologie di utenza:

Tipologia utenza	Consumo annuo del PdR (smc)
Standard (ST) 1	Fino a 500 smc/anno
Standard (ST) 2	Da 501 a 1.500 smc/anno
Standard (ST) 3	Da 1.501 a 5.000 smc/anno
Standard (ST) 4	Oltre 5.000 smc/anno (uso riscaldamento)
Standard (ST) 5	Oltre 5.000 smc/anno (uso tecnologico)

2 – RILEVAZIONE DEI CONSUMI

Il Distributore locale è tenuto ad effettuare almeno questi tentativi di lettura. Questi devono condurre a letture effettive in caso in cui il contatore risulti accessibile.

Tipologia utenza	Periodo Rilevante	Obblighi di lettura
ST1	Un anno	1 tentativo di raccolta all'anno
ST2	Aprile – ottobre Novembre - marzo	2 tentativi di raccolta all'anno
ST3	Novembre – gennaio Febbraio – aprile Maggio – ottobre	3 tentativi di raccolta all'anno
ST4 e ST5	Un mese	1 tentativo di raccolta al mese

Per i PdR dotati di Smart Meter il Distributore Locale è tenuto ad assicurare una lettura mensile, con dettaglio giornaliero e, a partire dal primo giorno del quarto mese successivo a quello di messa in servizio del gruppo di misura, l'obbligo di effettuare almeno tre tentativi di acquisizione del dato relativo al prelievo del mese precedente. In caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni sopra indicate, per i PdR accessibili, il Cliente riceve nella prima bolletta utile un indennizzo automatico di 35 €.

3 – FATTURAZIONE

COIMEPA SERVIZI S.R.L. si impegna ad emettere il seguente numero minimo di fatture e, fatta salva la disponibilità dei dati da parte del Distributore locale e/o da parte del Cliente tramite l'autolettura, di conguagli per l'addebito dei consumi, differenziati per tipologia di utenza:

Tipologia utenza	Periodicità fatturazione	Numero conguagli annui
ST1	Tre fatture l'anno	1

ST2 e ST3	Sei fatture l'anno	2 (ogni 6 mesi)
ST4 e ST5	Mensile ad esclusione dei mesi con consumo storico inferiore del 90% del dato medio	Solo fatture su consumi effettivi

4 – PERIODICITÀ COMUNICAZIONE AUTOLETTURA

COIMEPA SERVIZI S.R.L. dà ai propri Clienti la possibilità di comunicare l'autolettura del contatore in modo da evitare fatture con consumi stimati e pagare di conseguenza l'effettivo consumo. L'autolettura può essere trasmessa con una delle seguenti modalità:

- Telefonando al numero verde 800 039 723 (gratuito da rete fissa) oppure al n. 059-986667
- Consegnandola direttamente agli sportelli durante gli orari di apertura
- Inviando un fax al n. 059-986174
- Tramite il sito internet www.coimepaservizi.it
- Inviando una e-mail a ufficioutenti@coimepaservizi.com

Tipologia utenza	Numero autoletture	Date autolettura
ST1	4	20 APRILE – 20 AGOSTO – 20 DICEMBRE
ST2 e ST3	6	20 FEBBRAIO – 20 APRILE – 20 GIUGNO - 20 AGOSTO – 20 OTTOBRE - 20 DICEMBRE
ST4 e ST5	0	<i>Nessuna autolettura - solo fatture con consumi effettivi</i>

5 – GARANZIE

A garanzia dei pagamenti, e per i Clienti (ST1, ST2 e ST3) che non attivano la domiciliazione bancaria o postale, COIMEPA SERVIZI S.R.L. richiederà al Cliente un deposito cauzionale, sostituibile (solo per i ST4 e ST5) con una fideiussione bancaria o garanzia equivalente, pari alle somme individuate nella tabella seguente. Il deposito cauzionale è fruttifero e, alla cessazione degli effetti del contratto, sarà restituito maggiorato degli interessi legali.

Tipologia utenza	Deposito cauzionale	Esonero per Clienti con addebito permanente in c/c
ST1	25 €	Sì
ST2 e ST3	77 €	Sì
ST4 e ST5	150 € (5.001 – 8.000 smc/anno)	Sì
	200 € (8.001 – 10.000 smc/anno)	
	350 € (10.001 – 15.000 smc/anno)	
	500 € (15.001 – 25.000 smc/anno)	
	700 € (25.001 – 35.000 smc/anno)	



Coimepa Servizi S.r.l.

Via Del Mercato n. 104 - 41059 ZOCCA (MO)
Tel. 059 986667 - Fax 059 986174

Codice Fiscale e Partita IVA 02796290365
Capitale Sociale € 120.000 i.v.
Iscritta al registro delle imprese di Modena n. 02796290365

Per contattare Coimepa Servizi S.r.l.

Per fornire la lettura del contatore, stipulare o disdire un contratto di fornitura, ottenere informazioni sulle fatture o più in generale sui servizi gestiti:



NUMERO VERDE GRATUITO (PER CHI CHIAMA DA RETE FISSA).

Il numero verde è attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 13:00; martedì e mercoledì pomeriggio dalle 14:00 alle 17:00; il sabato mattina dalle 8:00 alle 12:00.

059-986667

PER CHI CHIAMA DA CELLULARE

(telefonata a pagamento; costo come da contratto telefonico scelto dal cliente)

SITO INTERNET E INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA



www.coimepaservizi.it



ufficioutenti@coimepaservizi.com

postmaster@pec.coimepaservizi.com (posta elettronica certificata)

SPORTELLI CLIENTI

- ❖ **SPORTELLO DI ZOCCA - Via Del Mercato, 104**
Dal martedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00
Sabato dalle 8.00 alle 12.30
Martedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
- ❖ **SPORTELLO DI FANANO – Piazza Marconi, 1** (presso il Municipio)
Giovedì dalle 9.30 alle 11.30
- ❖ **SPORTELLO DI VIGNOLA – Via Falcone e Borsellino, 127 (Centro Direzionale Portanuova - presso gli uffici Unipol Sai)**
Giovedì dalle 9.00 alle 12.00
- ❖ **APERTURA SPORTELLO STRAORDINARIO** – dalle 9:30 alle 11:30 presso il Municipio
a MONTESE: l'ultimo lunedì del mese
a GUIGLIA: l'ultimo mercoledì del mese

SEDE LEGALE E DIREZIONE COMMERCIALE

COIMEPA SERVIZI S.R.L.
Via Del Mercato, 104 – 41059 Zocca (Mo)



Coimepa Servizi S.r.l.

Via Del Mercato n. 104 - 41059 ZOCCA (MO)

Tel. 059 986667 - Fax 059 986174

Codice Fiscale e Partita IVA 02796290365

Capitale Sociale € 120.000 i.v.

Iscritta al registro delle imprese di Modena n. 02796290365

MODULO PER RECLAMO SCRITTO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta a Coimepa Servizi S.r.l. con le seguenti modalità:

- **Compilando e spedendo il presente modulo:** disponibile presso gli sportelli clienti;
- **Inviando un fax al seguente numero:** 059/986174
- **Tramite il sito internet:** www.coimepaservizi.it
- **Inviando una lettera all'indirizzo:** Coimepa Servizi S.r.l. – Via Del Mercato n. 104 – 41059 Zocca (Mo)

SERVIZIO A CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO* : energia elettrica gas entrambi

Cognome/Rag. Sociale* _____ Nome* _____

Codice cliente* _____ Codice* P.O.D¹/P.D.R.² : _____

Indirizzo fornitura* _____

Telefono _____ e-mail _____
(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

Indirizzo a cui inviare la risposta (se diverso dall'indirizzo di fornitura)* _____

Descrizione dei fatti contestati:

Il reclamo riguarda (indicare l'argomento nella tabella seguente):

Contratti Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.	
--	--

* i campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori

¹ P.O.D (Point of Delivery): codice identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (indicato in fattura).

² P.D.R: codice identificativo del punto di riconsegna del misuratore gas (indicato in fattura).

Morosità e sospensione Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).	
Mercato Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.	
Fatturazione Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.	
Misura Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	
Conessioni, lavori e qualità tecnica Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	
Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	
Qualità commerciale Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	
Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

Ai sensi di quanto definito nell'Allegato A alla delibera AEEGSI 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i., è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sorge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:

- nome e cognome/ragione sociale
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico
- servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi)
- il codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente
- una breve descrizione dei fatti contestati

Coimepa Servizi S.r.l. invia risposta scritta motivata a tutti i reclami entro 40 giorni solari dal giorno in cui ha ricevuto il reclamo scritto, termine che vale anche se per poter rispondere, deve richiedere alcuni dati tecnici ad altri soggetti.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta al reclamo scritto Coimepa Servizi S.r.l. deve liquidare al cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 20 € se la risposta è fornita entro 80 giorni, 40 € se è fornita tra gli 80 e i 120 giorni, di 60 € se è fornita dopo 120 giorni. L'indennizzo viene pagato per un solo reclamo per anno solare.

Nel caso di reclami relativi al servizio di distribuzione, Coimepa Servizi S.r.l. provvede ad inoltrarli alla Società di distribuzione competente per territorio che risponde entro i termini del livello di qualità previsto.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo, Coimepa Servizi S.r.l. si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico.

NOTA INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.Lgs 196/2003

La informiamo che il trattamento da parte di Coimepa Servizi S.r.l. dei dati personali, il cui riferimento è condizione essenziale per il riscontro al reclamo, avverrà in Italia nel rispetto del D. Lgs n. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali). I dati raccolti potranno essere utilizzati con la finalità di dare una risposta al reclamo inoltrato e per l'elaborazione, a fini statistici, di report in forma aggregata per le comunicazioni all'esterno, a carattere anonimo. Il trattamento dei Vostri dati personali è effettuato da personale specificatamente incaricato, con l'ausilio di strumenti manuali su supporto cartaceo e di strumenti elettronici e telematici, e comunque con modalità atte a garantire la sicurezza degli stessi. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i Vostri dati potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate, a Società appartenenti al Gruppo COIMEPA. I vostri dati non saranno diffusi.

In relazione al trattamento dei dati, il cliente potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 (diritto di accesso ai dati personali e altri diritti) del decreto stesso, con comunicazione al Titolare del trattamento dei dati: Coimepa Servizi S.r.l., con sede in Via Del Mercato 104 – 41059 Zocca (Mo), nella persona del legale rappresentante.

(data)

(firma)



Coimepa Servizi S.r.l.

Via Del Mercato n. 104 - 41059 ZOCCA (MO)

Tel. 059 986667 - Fax 059 986174

Codice Fiscale e Partita IVA 02796290365

Capitale Sociale € 120.000 i.v.

Iscritta al registro delle imprese di Modena n. 02796290365

MODULO PER RECLAMO SCRITTO PER IMPORTI ANOMALI

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta a Coimepa Servizi S.r.l. con le seguenti modalità:

- **Compilando e spedendo il presente modulo:** disponibile presso gli sportelli clienti;
- **Inviando un fax al seguente numero:** 059/986174
- **Tramite il sito internet:** www.coimepaservizi.it
- **Inviando una lettera all'indirizzo:** Coimepa Servizi S.r.l. – Via Del Mercato n. 104 – 41059 Zocca (Mo)

SERVIZIO A CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO* : energia elettrica gas entrambi

Cognome/Rag. Sociale* _____ Nome* _____

Codice cliente* _____ Codice* P.O.D³/P.D.R.⁴ : _____

Indirizzo fornitura* _____

Telefono _____ e-mail _____

(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

Indirizzo a cui inviare la risposta (se diverso dall'indirizzo di fornitura)* _____

Descrizione dei fatti contestati:

Indicare di seguito l'autolettura del contatore e la relativa data

Data Autolettura:
Autolettura rilevata:

* i campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori

³ P.O.D (Point of Delivery): codice identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (indicato in fattura).

⁴ P.D.R: codice identificativo del punto di riconsegna del misuratore gas (indicato in fattura).

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

Ai sensi di quanto definito nell'Allegato A alla delibera AEEGSI 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i., è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:

- nome e cognome/ragione sociale
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico
- servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi)
- il codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente
- una breve descrizione dei fatti contestati

Coimepa Servizi S.r.l. invia risposta scritta motivata a tutti i reclami entro 40 giorni solari dal giorno in cui ha ricevuto il reclamo scritto, termine che vale anche se per poter rispondere, deve richiedere alcuni dati tecnici ad altri soggetti.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta al reclamo scritto Coimepa Servizi S.r.l. deve liquidare al cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 20 € se la risposta è fornita entro 80 giorni, 40 € se è fornita tra gli 80 e i 120 giorni, di 60 € se è fornita dopo 120 giorni. L'indennizzo viene pagato per un solo reclamo per anno solare.

Nel caso di reclami relativi al servizio di distribuzione, Coimepa Servizi S.r.l. provvede ad inoltrarli alla Società di distribuzione competente per territorio che risponde entro i termini del livello di qualità previsto.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo, Coimepa Servizi S.r.l. si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico.

NOTA INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.Lgs 196/2003

La informiamo che il trattamento da parte di Coimepa Servizi S.r.l. dei dati personali, il cui riferimento è condizione essenziale per il riscontro al reclamo, avverrà in Italia nel rispetto del D. Lgs n. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali). I dati raccolti potranno essere utilizzati con la finalità di dare una risposta al reclamo inoltrato e per l'elaborazione, a fini statistici, di report in forma aggregata per le comunicazioni all'esterno, a carattere anonimo. Il trattamento dei Vostri dati personali è effettuato da personale specificatamente incaricato, con l'ausilio di strumenti manuali su supporto cartaceo e di strumenti elettronici e telematici, e comunque con modalità atte a garantire la sicurezza degli stessi. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i Vostri dati potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate, a Società appartenenti al Gruppo COIMEPA. I vostri dati non saranno diffusi.

In relazione al trattamento dei dati, il cliente potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 (diritto di accesso ai dati personali e altri diritti) del decreto stesso, con comunicazione al Titolare del trattamento dei dati: Coimepa Servizi S.r.l., con sede in Via Del Mercato 104 – 41059 Zocca (Mo), nella persona del legale rappresentante.

(data)

(firma)