

# CONDIZIONI CONTRATTUALI ED ECONOMICHE GARANTITE DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS - Dell. 229/01 e ARG/gas 64/09 e smi

(per Clienti domestici, Condomini "usi domestici" con consumi annui non superiori a 200.000 Smc, Clienti titolari di punti di riconsegna "Usi Diversi"  
con consumi annui non superiori a 50.000 smc e Clienti titolari di punti di riconsegna relativi ad attività di Servizio Pubblico)

## Condizioni economiche

Le condizioni economiche di fornitura che il venditore deve offrire ai clienti del servizio di tutela si articolano nelle componenti unitarie volte a coprire i costi di commercializzazione all'ingrosso e al dettaglio, il servizio di trasporto, il servizio di stoccaggio, il servizio di distribuzione e misura e gli oneri aggiuntivi (Del. ARG/gas 64/09 e smi).

## Principali condizioni contrattuali

Di seguito le principali condizioni contrattuali secondo quanto previsto dalla delibera 229/01.

TIPOLOGIA DI CONSUMI	FREQUENZA DI LETTURA DA PARTE DEL DISTRIBUTORE LOCALE	FREQUENZA DI FATTURAZIONE DA PARTE DELLA SOCIETÀ DI VENDITA	FREQUENZA CONGUAGLI IN PRESENZA DI CONTATORE ACCESSIBILE	IMPORTO MASSIMO DEPOSITO CAUZIONALE (1)
CONSUMI FINO A 500 Smc/ANNO	ANNUALE	QUADRIMESTRALE	ANNUALE	25 €/ANNO
CONSUMI SUPERIORI A 500 Smc/ANNO E FINO A 5000 Smc/ANNO	SEMESTRALE	TRIMESTRALE	SEMESTRALE	77 €/ANNO
CONSUMI SUPERIORI A 5000 Smc/ANNO	MENSILE (2)	MENSILE (2)	MENSILE	AMMONTARE NON SUPERIORE AL VALORE DI UNA MENSILITÀ DI CONSUMO MEDIO ANNUO

(1) Possibile richiederlo nel caso di pagamento con mezzo diverso dalla domiciliazione bancaria, postale o carta di credito. Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di vendita, maggiorato degli interessi legali.

(2) ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.

Per le altre clausole (morosità, rateizzazione, autolettura e stima dei consumi) si rimanda a quanto definito nella delibera AEEG 229/01.

# INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI LEVIGAS

## Standard di qualità definiti dalla Del. ARG/com 164/08 valida dal 1° luglio 2009

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

INDICATORE	STANDARD
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	40 GIORNI SOLARI
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA FATTURAZIONE	90 GIORNI SOLARI
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DOPPIA FATTURAZIONE	20 GIORNI SOLARI

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

INDICATORE	STANDARD
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE DI CUI ALL'ARTICOLO 8 INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	95%

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

INDICATORE	STANDARD GENERALE
PERCENTUALE MINIMA DI APPUNTAMENTI FISSATI CON IL CLIENTE FINALE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 1 GIORNO LAVORATIVO DI CUI ALL'ART. 44 DELLA DEL. ARG/GAS 120/08 (IN VIGORE DAL 1° LUGLIO 2011 SALVO DIVERSA PREVISIONE NORMATIVA)	90%

## Livelli di qualità specifici definiti dalla Del. ARG/com 164/08 e indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO DEFINITO DALLA DEL. ARG/com 164/08 e smi (giorni)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO ALLO STANDARD (euro)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD (euro)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD (euro)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20	20	40	60
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	90	20	40	60
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	40	20	40	60

## Livelli di qualità specifici raggiunti da Levigas nel primo semestre 2012 per clienti finali in Bassa Pressione (Mercato Libero)

INDICATORE	INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL SEMESTRE	AMMONTARE DEGLI INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL SEMESTRE (Euro)	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI RISPOSTA (giorni)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	0	0	N/A
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	0	0	N/A
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	0	0	N/A

## Livelli di qualità generale definiti dalla Del. ARG/com 164/08 e livelli raggiunti da Levigas nel primo semestre 2012 per clienti finali in Bassa Pressione (Mercato Libero)

INDICATORE	LIVELLO GENERALE DEFINITO DALLA DEL. ARG/com 164/08 e smi (%)	% RISPETTO DEL LIVELLO EFFETTIVO NEL SEMESTRE DI RIFERIMENTO	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI RISPOSTA (giorni)
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%	N/A	N/A
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE DI CUI ALL'ARTICOLO 8 INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	95%	N/A	N/A

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA SOMMINISTRAZIONE DI GAS NATURALE

## ART. 1 - APPLICABILITÀ DELLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI E OGGETTO DEL CONTRATTO

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Contratto si applicano alla somministrazione di gas naturale ai CLIENTI il cui consumo annuo non sia superiore a 200.000 (duecento mila) Smc.

**1.2** LEVIGAS S.r.l. ("LEVIGAS" o "FORNITORE") - con sede legale Via Pietro Panzeri, 15 - 20123 MILANO - si impegna a somministrare al CLIENTE il gas naturale destinato al/i punto/i di riconsegna (ciascuno un "Punto di Riconsegna" o "PDR") il cui codice identificativo è indicato dal CLIENTE nella Proposta di Contratto o altro documento contenente le condizioni particolari di contratto (o nella bolletta allegata) (di seguito, per semplicità, la "Proposta di Contratto"), esclusivamente per l'uso ivi indicato, nonché a prestare gli altri servizi accessori alla somministrazione in conformità alle disposizioni che seguono. La Proposta di Contratto, unitamente alle presenti Condizioni Generali di Contratto, alle Condizioni economiche di somministrazione e agli altri allegati indicati nella Proposta di Contratto stessa, costituiscono il "CONTRATTO". LEVIGAS e il CLIENTE saranno di seguito denominati singolarmente "PARTE" e congiuntamente "PARTI".

## ART. 2 - CONDIZIONI CONTRATTUALI E PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

**2.1** Le disposizioni contenute nella Proposta di Contratto e nelle Condizioni economiche di somministrazione prevalgono, in caso di discordanza, sulle presenti Condizioni Generali di Contratto e sugli altri allegati.

**2.2** Il CLIENTE, con la sottoscrizione del CONTRATTO, conferisce mandato con rappresentanza a LEVIGAS perché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere e inoltrare la comunicazione di recesso al precedente fornitore, nonché per espletare tutte quelle attività che, nell'ambito della regolamentazione dell'accesso alla rete, siano necessarie affinché il FORNITORE si sostituisca alla precedente impresa di vendita nel rapporto con il distributore locale ("Distributore") relativamente al/i Punto/i di Riconsegna, ai termini e condizioni applicabili come di volta in volta previsti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas ("AEEG"). Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

**2.3** Il CONTRATTO si intende perfezionato nel momento in cui il CLIENTE riceve l'accettazione scritta da parte di LEVIGAS, che deve essere inviata con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione (quali ad esempio e-mail, fax, SMS, raccomandata a/r) e deve pervenire entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data della Proposta di Contratto. Nel diverso caso in cui sia il CLIENTE ad aderire all'offerta contrattuale di LEVIGAS in esito a una procedura telefonica, il CONTRATTO, conformemente alla procedura che verrà illustrata dall'operatore, si conclude al termine della relativa telefonata nel corso della quale verrà acquisito e registrato il consenso del CLIENTE stesso.

**2.4** Nel caso in cui il CONTRATTO sia concluso in luogo diverso dai locali commerciali di LEVIGAS e il CLIENTE sia un cliente finale domestico, quest'ultimo ha facoltà di recedere dal CONTRATTO entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione dello stesso, senza alcuna penalità e senza alcun obbligo di motivazione, mediante comunicazione scritta da inviarsi ad LEVIGAS a mezzo fax o raccomandata a/r. Nel caso in cui il CONTRATTO sia concluso attraverso forme di comunicazione a distanza e il CLIENTE sia un cliente finale domestico, quest'ultimo ha facoltà di recedere dal CONTRATTO entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricevimento di copia del CONTRATTO stesso, senza alcuna penalità e senza alcun obbligo di motivazione, mediante comunicazione scritta da inviarsi ad LEVIGAS a mezzo fax o raccomandata a/r. Fatta salva prova contraria, il CONTRATTO si presume ricevuto trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte di LEVIGAS.

**2.5** LEVIGAS si riserva la facoltà di non dare esecuzione alla somministrazione di gas nel caso in cui il CLIENTE fornisca i propri dati in modo incompleto o non corretto.

**2.6** L'esecuzione del contratto resta subordinata al fatto che, al momento in cui LEVIGAS richiede al Distributore l'attivazione della fornitura presso il Punto di Riconsegna, o in qualsiasi momento comunque precedente all'inizio effettivo della fornitura, il Punto di Riconsegna non risulti già sospeso per morosità o non sia pervenuta al Distributore una richiesta di sospensione relativa allo stesso.

## ART. 3 - DURATA E DECORRENZA CONTRATTUALE

**3.1** Il CONTRATTO ha durata di 1 (un) anno a decorrere dalla data di effettivo inizio della somministrazione di gas. Successivamente, la durata si intende tacitamente prorogata di anno in anno salvo disdetta inviata da una delle PARTI all'altra mediante raccomandata a.r. e con un preavviso di 45 (quarantacinque) giorni rispetto alla scadenza iniziale e/o prorogata. Qualora la data di effettivo inizio della fornitura di gas non coincidesse con la data di inizio della fornitura indicata nella Proposta di Contratto, LEVIGAS provvederà ad informare tempestivamente il CLIENTE dell'eventuale nuova data di avvio e delle cause dell'avvenuto ritardo tramite idonea comunicazione. Resta inteso che l'attivazione della fornitura sarà in ogni caso subordinata al rispetto dei tempi tecnici e degli eventuali termini inderogabili previsti dalla normativa vigente, e che quindi la data di inizio fornitura eventualmente indicata nella Proposta di Contratto deve ritenersi come meramente indicativa. Il Fornitore non potrà in ogni caso essere ritenuto responsabile del mancato rispetto dei termini massimi per l'attivazione della fornitura eventualmente previsti dalla normativa regolamentare qualora il ritardo sia dipeso dal mancato rispetto da parte del Distributore delle disposizioni normative applicabili.

**3.2** LEVIGAS avrà, inoltre, la facoltà di variare le condizioni economiche applicabili alla fornitura di gas naturale per l'anno successivo comunicandole al CLIENTE entro il termine di 90 (novanta) giorni antecedenti la scadenza del CONTRATTO, mediante comunicazione scritta. Qualora il CLIENTE non dia disdetta nei termini e con le modalità previste all'art. 3.1, il presente CONTRATTO si intenderà tacitamente rinnovato alle condizioni economiche indicate nella suddetta comunicazione che, in deroga a quanto previsto all'art. 15, si intenderanno inserite automaticamente nel presente CONTRATTO.

## ART. 4 - IMPOSTE E AGEVOLAZIONI

**4.1** Il CLIENTE che ha diritto di richiedere l'applicazione di agevolazioni previste dalla normativa tributaria vigente deve farne espressa richiesta rendendo apposita dichiarazione mediante il relativo modulo messo a disposizione dal FORNITORE. Il CLIENTE si impegna a comunicare prontamente per iscritto il venimento delle condizioni per l'applicazione delle agevolazioni di cui sopra.

**4.2** Eventuali sanzioni e/o oneri eventualmente dovuti da LEVIGAS all'Amministrazione Finanziaria a causa di mancate dichiarazioni o di dichiarazioni inesatte o incomplete che il CLIENTE abbia reso o sia tenuto a rendere a LEVIGAS saranno oggetto di rivalsa da parte di quest'ultima nei confronti del CLIENTE stesso. Tali sanzioni e/o oneri saranno eventualmente addebitati al CLIENTE in bolletta.

## ART. 5 - COEFFICIENTE DI CORREZIONE DEI CONSUMI

La determinazione del corrispettivo inerente la fornitura risente dell'applicazione di due distinti coefficienti: il potere calorifico superiore convenzionale PCS di un metro cubo di gas distribuito nella località misurato alle condizioni standard, determinato dal Distributore secondo le previsioni di cui alla Del. 138/04 e s.m.i.; il coefficiente C di correzione alle condizioni standard dei consumi rilevati presso un Punto di Riconsegna il cui gruppo di misura non sia dotato di apparecchiature di correzione elettronica della misura alle condizioni standard, secondo le previsioni di cui alla Del. ARG/gas 159/08 (RTDG) e s.m.i. Qualora il gas fornito al CLIENTE sia misurato in media pressione o, se in bassa pressione, con l'installazione presso il CLIENTE di un gruppo di misura di classe non inferiore alla classe G40, il CLIENTE può

attivarsi a proprie spese affinché il gruppo di misura utilizzato per la determinazione dei volumi fatturati sia corredato di un idoneo correttore omologato.

## ART. 6 - MODALITÀ DI CONSEGNA E DI IMPIEGO DEL GAS

**6.1** La fornitura del gas è effettuata a deflusso libero, misurato da contatore.

**6.2** Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima del/i Punto/i di Riconsegna. Il gas non può essere utilizzato dal CLIENTE in luoghi e per usi diversi da quelli stabiliti nel CONTRATTO, né potrà essere ceduto o comunque trasferito a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

**6.3** Il CLIENTE è tenuto ad utilizzare il gas naturale in conformità alle regole di prudenza e sicurezza. Il FORNITORE non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per qualsiasi incidente occorso al CLIENTE o a terzi in conseguenza dell'uso del gas naturale in modo improprio o senza l'osservanza delle regole di prudenza e sicurezza o comunque dovuto alla non rispondenza alle norme di legge o di sicurezza degli impianti e degli apparecchi del CLIENTE stesso.

**6.4** Il gas verrà consegnato in corrispondenza del punto di consegna tra l'impianto di proprietà del Distributore o gestito dal Distributore e l'impianto di proprietà o gestito dal CLIENTE a valori di pressione resi disponibili dal Distributore e previsti dal relativo Codice di Rete di Distribuzione. Eventuali richieste di intervento inerenti il gruppo di misura, ad eccezione del pronto intervento, devono essere indirizzate a LEVIGAS, la quale si farà carico di veicolare al Distributore responsabile del servizio (Del. ARG/gas 120/08). LEVIGAS per il/i Punto/i di Riconsegna provvederà a stipulare il relativo contratto di distribuzione gas. LEVIGAS ai sensi della Del. ARG/gas 120/08, si impegna, in relazione alle esigenze manifestate dal CLIENTE e nell'interesse di quest'ultimo, a richiedere al Distributore l'esecuzione di attività relative alla gestione del/i Punto/i di Riconsegna, quali, a titolo esemplificativo, spostamento del gruppo di misura, verifica della pressione della fornitura, verifica del funzionamento del gruppo di misura. Il CLIENTE potrà reperire l'apposita modulistica facendone richiesta al Servizio Clienti LEVIGAS e/o sul sito internet [www.levigas.it](http://www.levigas.it).

**6.5** Inoltre il CLIENTE riconoscerà a LEVIGAS, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore tramite la stessa LEVIGAS, un corrispettivo di importo pari a 10 (dieci) euro, oltre al rimborso di qualsiasi onere amministrativo o altro contributo o corrispettivo da corrispondersi al Distributore e di quanto eventualmente dovuto a titolo di imposta di bollo o registrazione. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: attivazione e disattivazione della fornitura su richiesta del CLIENTE, voltura e subentro, verifica o spostamento del gruppo di misura di un sito già attivo.

**6.6** Per quanto precede, LEVIGAS non sarà ritenuta responsabile di alcuna interruzione o irregolarità della fornitura (ivi comprese le sospensioni della stessa dovute ad attività di manutenzione, riparazione, guasti agli impianti di proprietà del Distributore, manomissione del contatore), nonché di qualsiasi evento o danno derivante da azioni od omissioni del Distributore relative ad attività di competenza di quest'ultimo ai sensi della disciplina regolamentare applicabile. In nessuno dei suddetti casi il CLIENTE avrà diritto al risarcimento di danni né quanto sopra potrà costituire motivo di anticipata risoluzione del CONTRATTO da parte del CLIENTE. Nei casi di manomissione del contatore, senza pregiudizio per quanto previsto dall'art. 10, il CONTRATTO si intende sospeso, fatta salva la fatturazione degli oneri passanti, che il Distributore dovesse fatturare a LEVIGAS.

## ART. 7 - GARANZIE

**7.1** Il FORNITORE potrà richiedere in qualsiasi momento al CLIENTE il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di altra garanzia equivalente a garanzia degli obblighi del CLIENTE di cui al CONTRATTO, anche tramite addebito del relativo importo in bolletta. L'ammontare del deposito cauzionale o garanzia equivalente sarà determinato dal FORNITORE in conformità alle norme regolamentari vigenti.

**7.2** In caso di mancato o ritardato pagamento di importi dovuti dal CLIENTE ai sensi del CONTRATTO, LEVIGAS potrà incamerare il deposito o escutere la garanzia per un ammontare equivalente a quello dei propri crediti (ivi inclusi eventuali interessi di mora e spese sostenute), senza pregiudizio per qualsiasi ulteriore diritto o azione spettante al FORNITORE ai sensi del CONTRATTO o di legge. In tal caso, il CLIENTE è tenuto a ricostituire il deposito o garanzia equivalente per un ammontare corrispondente a quello incamerato o escusso entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data dell'apposita comunicazione da parte del FORNITORE ovvero, a scelta di quest'ultimo, tramite pagamento del relativo importo addebitato in bolletta.

**7.3** In caso di mancata o parziale costituzione o ricostituzione delle garanzie di cui sopra, il FORNITORE avrà il diritto di sospendere la somministrazione nonché di risolvere il CONTRATTO ai sensi dell'art. 10.2, fatto salvo il risarcimento dei danni subiti dal FORNITORE.

**7.4** Il deposito cauzionale sarà restituito al CLIENTE contestualmente all'emissione dell'ultima bolletta ai sensi del CONTRATTO, maggiorato di interessi al tasso legale, al netto delle somme eventualmente incamerate dal FORNITORE ai sensi dell'art. 7.2.

## ART. 8 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

**8.1** La fatturazione avverrà con periodicità minima (i) trimestrale per CLIENTI con consumi annui fino a 5.000 (cinquemila) Smc; e (ii) mensile per CLIENTI con consumi annui superiori a 5.000 (cinquemila) Smc, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% (novanta per cento) ai consumi medi mensili. È fatto salvo il diritto di LEVIGAS di procedere alla fatturazione con frequenza maggiore rispetto alla suddetta periodicità minima. La periodicità minima potrà essere variata da LEVIGAS con comunicazione al CLIENTE ai sensi dell'art. 15. Le bollette sono inviate in formato cartaceo, oppure, su richiesta del CLIENTE, tramite e-mail.

**8.2** La fatturazione avverrà sulla base dei dati relativi ai consumi effettivi del CLIENTE, resi disponibili a LEVIGAS dal Distributore. In caso di mancata raccolta della misura da parte del Distributore secondo le tempistiche imposte dalla Del. ARG/gas 64/09 (TIVG), nel caso di clienti titolari di Punti di Riconsegna dotati di misuratori non accessibili o parzialmente accessibili, LEVIGAS ne darà comunicazione nella prima bolletta utile al CLIENTE, in accordo con quanto trasmesso dal Distributore; nel caso invece di clienti titolari di Punti di Riconsegna dotati di misuratori accessibili, il CLIENTE riceverà un indennizzo, in conformità e nei limiti di quanto previsto dalla Del. 229/01 e dalla Del. ARG/gas 120/08 (RQDG) e s.m.i., nella prima bolletta utile successiva al pagamento dell'ammontare di tale indennizzo da parte del Distributore al FORNITORE. Qualora i dati di cui sopra non dovessero essere disponibili in tempo utile per la fatturazione, i consumi saranno fatturati sulla base dei dati disponibili e con questo ordine prioritario: (a) autolettura valida del CLIENTE, (b) consumo stimato calcolato in base al consumo medio dei 2 (due) anni precedenti o, in assenza di questo, in base al consumo medio di clienti aventi la stessa tipologia di uso del gas.

**8.3** Al ricevimento dei consumi effettivi e delle relative fatture emesse dal Distributore, LEVIGAS provvederà ad effettuare gli eventuali conguagli.

**8.4** Qualora, in corso di vigenza del CONTRATTO, si dovessero verificare modifiche che comportino delle variazioni ai corrispettivi di cui all'art. 4.2, LEVIGAS provvederà alla relativa fatturazione dal mese successivo a quello dell'avvenuto cambiamento.

**8.5** Il pagamento degli importi fatturati dovrà essere effettuato dal CLIENTE entro il termine indicato nella relativa bolletta, che non potrà comunque essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della

bolletta stessa, secondo la modalità indicata nella Proposta di Contratto. Nel caso non sia selezionata una modalità di pagamento o nel caso in cui la modalità selezionata non possa essere utilizzata per ragioni non imputabili a LEVIGAS, il pagamento dovrà avvenire tramite bollettino postale. Eventuali reclami o contestazioni non daranno diritto al CLIENTE di differire o sospendere, in tutto o in parte, i pagamenti degli importi fatturati sia a titolo di fornitura che di interessi di mora, salvo quella parte degli stessi dovuta a manifesti errori di calcolo.

#### **ART. 9 - RITARDO PAGAMENTI - PROCEDURA PER SOSPENSIONE SOMMINISTRAZIONE**

**9.1** In caso di ritardo pagamento di una o più delle bollette emesse da LEVIGAS, il CLIENTE dovrà corrispondere, oltre all'ammontare delle bollette stesse, una somma pari agli interessi di mora calcolati su base annua in base a: (i) nel caso di un CLIENTE di cui all'art. 4.1 dell'Allegato A alla Del. 64/09, il tasso ufficiale di riferimento, così come definito ai sensi dell'articolo 2 del D.Lgs. 213/98 (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali (per i primi dieci giorni di ritardo è tenuto al pagamento del solo interesse legale) ovvero (ii) negli altri casi, il tasso di cui al D. Lgs. 231/02, in rapporto ai giorni trascorsi dalla data di scadenza fino alla data di effettivo pagamento, senza alcuna necessità di messa in mora da parte di LEVIGAS, oltre in ogni caso alle eventuali ulteriori spese sostenute da LEVIGAS, ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle bollette.

**9.2** Nel caso in cui il ritardo nel pagamento, totale o parziale, di una o più bollette sia superiore a 5 (cinque) giorni, LEVIGAS invierà al CLIENTE apposita raccomandata di costituzione in mora e intimazione a provvedere al pagamento degli importi scaduti entro e non oltre (i) 15 (quindici) giorni dalla data di invio della suddetta raccomandata, qualora LEVIGAS possa documentare la data di invio della stessa, ovvero (ii) 20 (venti) giorni dalla data di emissione della suddetta raccomandata, nel caso in cui LEVIGAS non possa documentarne la data di invio. Decorso un termine di 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento applicabile di cui sopra, LEVIGAS avrà diritto di chiedere al Distributore la sospensione dell'erogazione del gas. In deroga a quanto precede, il FORNITORE può sospendere la somministrazione anche senza preavviso a motivo di accertata appropriazione fraudolenta del gas, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al CONTRATTO.

**9.3** Il CLIENTE sarà tenuto alla corresponsione, oltre che delle somme dovute e degli interessi come sopra calcolati, anche del rimborso delle spese sostenute per la sospensione e riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'AEEG.

**9.4** La procedura per la sospensione della fornitura non potrà trovare applicazione in caso di mancati pagamenti da parte del CLIENTE per importi che singolarmente considerati siano inferiori al valore medio stimato di una bolletta, nonché negli altri casi previsti dalla normativa applicabile.

**9.5** L'eventuale pagamento da parte del CLIENTE a seguito del sollecito di cui sopra dovrà essere comunicato dallo stesso a LEVIGAS mediante invio di comunicazione al numero di fax indicato nella raccomandata di costituzione in mora.

#### **ART. 10 - RECESSO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

**10.1** Fatto salvo il diritto di ripensamento di cui all'art. 2.4, il CLIENTE può recedere dal CONTRATTO senza oneri in qualsiasi momento, a mezzo raccomandata a/r inviata al FORNITORE con preavviso di 1 (un) mese nel caso in cui il CLIENTE sia un cliente finale domestico e di 3 (tre) mesi nel caso in cui il CLIENTE sia un cliente finale non domestico; in deroga a quanto precede, il preavviso è in ogni caso di 1 (un) mese se il recesso è esercitato al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati. Il FORNITORE può recedere dal CONTRATTO senza oneri in qualsiasi momento, a mezzo raccomandata a/r inviata al CLIENTE con preavviso di 6 (sei) mesi. Tale preavviso decorrerà a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso, oppure dalla data di ricezione della comunicazione se il recesso è esercitato dal CLIENTE al fine di cessare la fornitura. Il CLIENTE che intenda recedere dal contratto al fine di cambiare fornitore si avvale del nuovo fornitore per l'inoltro della comunicazione di recesso; in deroga a quanto precede, il CLIENTE che sia un cliente finale non domestico può inoltrare direttamente la comunicazione di recesso al FORNITORE, specificando che il recesso viene esercitato per cambio esercente. Qualora, invece, il CLIENTE eserciti il diritto di recesso al fine di cessare la fornitura, inoltra direttamente il recesso a LEVIGAS. In ogni caso di recesso ai sensi di quanto precede, il CLIENTE dovrà consentire al Distributore e/o a chi di competenza di effettuare la lettura del gruppo di misura per il rilievo dell'ultimo consumo alla data di scadenza del termine di preavviso.

**10.2** Il FORNITORE può risolvere il CONTRATTO ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, mediante dichiarazione inviata al CLIENTE per raccomandata a/r, nei seguenti casi:

- (i) ritardo nel pagamento, totale o parziale, di una bolletta per un periodo superiore a 25 (venticinque) giorni dalla data di scadenza della stessa;
- (ii) mancata o parziale costituzione o ricostituzione dell'eventuale deposito cauzionale o garanzia equivalente da parte del CLIENTE in violazione delle disposizioni dell'art. 7;
- (iii) prelievo fraudolento di gas naturale da parte, o a beneficio, del CLIENTE;
- (iv) violazione da parte del CLIENTE degli obblighi a suo carico previsti dall'art. 6.2 oppure, ove applicabile, dall'art. 16.2;
- (v) autoletture mendaci, ovvero manomissione o alterazione dolosa dei misuratori, dei sigilli o dei contassegni;
- (vi) impedimento all'accesso ai misuratori per effettuazione di operazioni sugli stessi;
- (vii) disattivazione di uno o più Punti di Riconsegna.

**10.3** Il CLIENTE avrà facoltà di risolvere il CONTRATTO mediante dichiarazione inviata per raccomandata a/r, in caso di impossibilità di procedere alla somministrazione di gas naturale in conseguenza di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili a LEVIGAS per un periodo superiore a 30 (trenta) giorni, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di quest'ultima nei confronti del CLIENTE.

**10.4** A seguito della risoluzione del CONTRATTO, il FORNITORE potrà chiedere la cessazione amministrativa del servizio di distribuzione e/o la disattivazione del/i Punto/i di Riconsegna anche al fine di estinguere eventuali sue responsabilità nei confronti del Distributore per i prelievi presso il/i Punto/i di Riconsegna. In caso di risoluzione del CONTRATTO, l'attivazione del servizio di ultima istanza sarà onere del Distributore.

#### **ART. 11 - FORZA MAGGIORE**

**11.1** Le PARTI non sono tra loro responsabili per qualsiasi inadempimento dovuto a causa di forza maggiore o comunque da qualsiasi causa al di fuori del ragionevole controllo delle stesse.

**11.2** In particolare, LEVIGAS non sarà responsabile per sospensioni, interruzioni o limitazioni della somministrazione di gas naturale, ovvero per la fornitura di gas naturale non conforme alle specifiche di qualità e pressione, causati da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla stessa, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla fornitura oggetto del CONTRATTO, ivi compresa l'AEEG, scioperi, stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio ragionevole controllo, compreso la indisponibilità temporanea o non corretto svolgimento del servizio di trasporto del gas a livello nazionale e regionale, o della distribuzione a livello locale, anche per inadempimento del Trasportatore o del Distributore. Sarà considerata altresì causa di forza maggiore l'interruzione, anche improvvisa, su scala nazionale e/o locale delle forniture di gas causate da fatti e/o atti del Trasportatore o del Distributore.

**11.3** Le disposizioni di cui al presente art. 11 non si applicano alle obbligazioni pecuniarie.

#### **ART. 12 - CESSIONE**

Il CLIENTE consente fin d'ora la cessione del CONTRATTO da parte del FORNITORE ad altra società controllata da, controllante, o soggetto a comune controllo con, LEVIGAS. La cessione sarà efficace nei confronti del CLIENTE dalla ricezione della relativa comunicazione inviata dal FORNITORE.

#### **ART. 13 - INSERIMENTO DI REGOLAMENTAZIONI TECNICHE E DI CLAUSOLE NEGOZIALI**

**13.1** Il CONTRATTO, in corso di vigenza, si intende modificato di diritto, mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche imposte dall'AEEG. Al cliente verrà data comunicazione in bolletta o attraverso apposita informativa.

**13.2** Qualora i contenuti imposti da eventuali provvedimenti di cui al punto precedente non fossero suscettibili di inserimento automatico, LEVIGAS provvederà a formulare delle condizioni equivalenti, fermo restando il diritto di recesso di cui all'art. 10.1.

#### **ART. 14 - REGISTRAZIONE**

Il CONTRATTO è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed a tassa fissa. Il relativo onere è a carico della PARTE che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione.

#### **ART. 15 - MODIFICHE**

**15.1** Fatto salvo quanto previsto al successivo comma, eventuali modifiche al CONTRATTO dovranno essere proposte e accettate per iscritto.

**15.2** Durante la vigenza del CONTRATTO e qualora ricorra giustificato motivo, LEVIGAS si riserva la facoltà di variare unilateralmente le condizioni contrattuali, tramite comunicazione scritta inviata con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni stesse, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del CLIENTE. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte di LEVIGAS. La predetta comunicazione, denominata "Proposta di modifica unilaterale del contratto" conterrà: 1) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta, 2) l'illustrazione chiara completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta, 3) la decorrenza della variazione proposta, 4) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del CLIENTE dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri, 5) l'illustrazione che il cliente finale di gas naturale, avente diritto al servizio di tutela, in alternativa alla facoltà di recedere, ha la facoltà di essere fornito dal medesimo esercente alle condizioni economiche e contrattuali del servizio regolato. In tal caso la richiesta in forma scritta del CLIENTE finale dovrà essere esercitata secondo le modalità e i termini di cui all'invio del recesso.

#### **ART. 16 - COMUNICAZIONI**

**16.1** Tutte le comunicazioni fra le PARTI inerenti il CONTRATTO devono essere trasmesse per iscritto. Deve altresì essere trasmessa a LEVIGAS, entro i termini previsti dalla normativa vigente, qualunque variazione inerente il/i Punto/i di Riconsegna.

**16.2** Nel caso in cui il CLIENTE che sia una persona giuridica sia posto in liquidazione, sia assoggettato o ponga in essere un'operazione straordinaria (ivi incluse fusioni, scissioni e cessioni o affitti di aziende o rami d'azienda) ovvero presenti (o sia presentata nei confronti di tale CLIENTE) istanza di fallimento o di ammissione ad altre procedure concorsuali, il CLIENTE è tenuto a darne comunicazione a LEVIGAS tramite raccomandata a/r entro e non oltre 10 (dieci) giorni dal verificarsi dell'evento in questione.

#### **ART. 17 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

**17.1** La legge applicabile al CONTRATTO è quella italiana.

**17.2** Il foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra il Fornitore e il CLIENTE derivante dal CONTRATTO è il foro di Milano ovvero, nel caso in cui il CLIENTE sia una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, il foro di residenza o di domicilio elettivo del CLIENTE.

#### **ART. 18 - RECLAMI**

**18.1** Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrate a Levigas S.r.l., Servizio Clienti - Via Pietro Panzeri, 15 - 20123 MILANO utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito [www.levigas.it](http://www.levigas.it). Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome e cognome o denominazione sociale, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico.

#### **ART. 19 - CODICE ETICO - MODELLO ORGANIZZATIVO E OBBLIGHI CONNESSI**

LEVIGAS rende disponibile copia del proprio Codice Etico e della Parte Generale del proprio Modello Organizzativo adottato ai sensi del D.lgs. 231/01 mediante pubblicazione degli stessi nell'apposita sezione del proprio sito [www.levigas.it](http://www.levigas.it). Il CLIENTE si impegna ad attenersi ai principi e alle previsioni di cui ai predetti documenti, nonché, ove applicabile, alla normativa internazionale e nazionale di prevenzione dei rischi che possano determinare la responsabilità di LEVIGAS conseguente alla commissione di reati.

#### **ART. 20 - RIFERIMENTI NORMATIVI**

Nell'ambito del presente contratto si fa riferimento ai seguenti riferimenti normativi: Decreto Legislativo n. 213 del 24 giugno 1998, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 157 del 8 luglio 1998 e s.m.i. (D. Lgs. 213/98) • Decreto Legislativo n. 164 del 23 maggio 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 giugno 2000 e s.m.i. (D. Lgs. 164/00) • Decreto Legislativo n. 231 del 8 giugno 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 140 del 19 giugno 2001 e s.m.i. (D. Lgs. 231/01) • Delibera AEEG n. 229 del 18 ottobre 2001, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 287 del 11 dicembre 2001 e s.m.i. (Del. 229/01) • Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003 e s.m.i. (D. Lgs. 196/03) • Decreto Legislativo n. 231 del 9 ottobre 2002, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 249 del 23 ottobre 2002 (D. Lgs. 231/02) • Delibera AEEG n. 138 del 29 luglio 2004, pubblicata sul sito AEEG in data 30 luglio 2004 e s.m.i. (Del. 138/04) • Delibera AEEG n. 108 del 6 giugno 2006, pubblicata sul sito AEEG in data 07 giugno 2006 e s.m.i. (Del. 108/06), che ha introdotto il Codice di rete tipo della distribuzione gas (CDRT) • Delibera AEEG n. 17 del 2 febbraio 2007, pubblicata sul sito AEEG in data 07 febbraio 2007 e s.m.i. (Del. 17/07) • Delibera AEEG n. 144 del 25 giugno 2007, pubblicata sul sito AEEG in data 26 giugno 2007 e s.m.i. (Del. 144/07) • Delibera AEEG ARG/gas 120 del 07 agosto 2008, pubblicata sul sito AEEG in data 08 agosto 2008 e s.m.i. (Del. ARG/gas 120/08) • Delibera AEEG ARG/gas 159 del 06 novembre 2008, pubblicata sul sito AEEG in data 17 novembre 2008 e s.m.i. (Del. ARG/gas 159/08) • Delibera AEEG ARG/com 164 del 18 novembre 2008, pubblicata sul sito AEEG in data 20 novembre 2008 e s.m.i. (Del. ARG/com 164/08), che ha introdotto il Testo integrato della qualità della vendita (TIQV) • Delibera AEEG ARG/gas 64 del 28 maggio 2009, pubblicata sul sito AEEG in data 04 giugno 2009 e s.m.i. (Del. ARG/gas 64/09), che ha introdotto il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale (TIVG) • Delibera AEEG ARG/gas 79 del 25 maggio 2010, pubblicata sul sito AEEG in data 27 maggio 2010 e s.m.i. (Del. ARG/gas 79/10) • Delibera AEEG ARG/com 104 del 08 luglio 2010, pubblicata sul sito AEEG in data 12 luglio 2010 e s.m.i. (Del. ARG/com 104/10), che ha introdotto il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (Codice di condotta commerciale) • Delibera AEEG ARG/com 239/10 del 14 dicembre 2010, pubblicata sul sito AEEG in data 17 dicembre 2010 e s.m.i. (Del. ARG/com 239/10) • Delibera AEEG ARG/gas 99/11 del 21 luglio 2011, pubblicata sul sito AEEG in data 29 luglio 2011 e s.m.i. (Del. ARG/gas 99/11) che ha approvato, tra l'altro, il Testo Integrato Morsità Gas (TIMG).

# INFORMAZIONI AGGIUNTIVE PER IL CLIENTE

## TUTELA DEI DATI PERSONALI - INFORMATIVA E CONSENSO

**1. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO** – Levigas S.r.l. ("LEVIGAS") informa che ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/03 ("Codice della Privacy") i dati personali forniti dal CLIENTE in relazione al prodotto/servizio erogato verranno trattati in conformità con le disposizioni del Codice della Privacy e per le finalità di seguito riportate: A) Finalità strettamente connesse all'esecuzione del contratto: i dati forniti dal CLIENTE saranno utilizzati per dare esecuzione al CONTRATTO. A titolo esemplificativo e senza intento limitativo tali finalità possono riguardare: 1) attivazione/disattivazione dei siti di fornitura; 2) gestione letture/misure dei consumi; 3) elaborazione, stampa, imbustamento, spedizione delle fatture; 4) gestione di eventuali richieste di informazioni, reclami, contenziosi; 5) tutela ed eventuale recupero credito. Il conferimento dei dati personali per tali finalità è obbligatorio ed un eventuale mancato conferimento può pregiudicare la fornitura dei prodotti/servizi richiesti. B) Ulteriori Finalità: promozionali, commerciali e di marketing: previo consenso del CLIENTE, i Suoi dati potranno essere utilizzati anche per le seguenti finalità: 1) invio/comunicazione di materiale pubblicitario, informativo, promozionale su nuovi prodotti/servizi da parte di LEVIGAS e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate a LEVIGAS, nonché di società terze, purché connessi alla fornitura di energia elettrica e/o gas, tramite posta, telefono, SMS, posta elettronica, fax e/o allegato in fattura; 2) vendita diretta e/o collocamento di prodotti/servizi, agevolazioni e promozioni di LEVIGAS e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate a LEVIGAS, nonché di società terze, purché connessi alla fornitura di energia elettrica e/o gas, mediante differenti canali di vendita o società terze incaricate; 3) verifica del grado di soddisfazione della qualità del prodotto/servizio erogato, studi e ricerche statistiche e di mercato, direttamente o tramite società specializzate, mediante interviste o altri mezzi di rilevazione. C) Ulteriori Finalità: comunicazione di dati a terzi: previo consenso del CLIENTE, i Suoi dati potranno essere comunicati a fornitori di LEVIGAS, società terze che svolgono attività nel settore del marketing, consulenti, società controllate/controllanti e/o collegate a LEVIGAS, soggetti cessionari di azienda o di ramo d'azienda di LEVIGAS, strutture/società esterne preposte allo svolgimento d'attività connesse o conseguenti all'esecuzione del CONTRATTO, istituti di credito per disposizioni di pagamento od altre attività finanziarie strumentali all'esecuzione del servizio. Tali soggetti terzi, agendo come autonomi titolari del trattamento, potranno a loro volta utilizzare i dati del CLIENTE per le medesime finalità di cui alla precedente lettera B), relativamente alla promozione, il marketing e la vendita diretta di propri beni e/o servizi. Fatto salvo quanto sopra specificato, i Suoi dati non saranno in alcun modo diffusi al pubblico. Il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al punto 1 lettere B) e C) è facoltativo ed un eventuale rifiuto non pregiudica la fornitura dei prodotti/servizi richiesti. Il CLIENTE potrà in ogni caso opporsi in qualsiasi momento a tali trattamenti, facendone semplice richiesta a LEVIGAS, senza alcuna formalità.

## 2. DATI TRATTATI

**2.1** I dati personali del CLIENTE, che potranno essere raccolti e trattati per le finalità sopra indicate, sono quelli forniti volontariamente dal CLIENTE per la conclusione del CONTRATTO al momento della registrazione sui siti internet di LEVIGAS e/o nel corso dei contatti con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori telefonici di LEVIGAS preposti alle attività relative alla conclusione del CONTRATTO o, in ogni caso, nel corso della fase di sottoscrizione del CONTRATTO tramite qualsiasi altra modalità.

**2.2** Con riferimento ai dati personali immessi sui formulari presenti sui siti Internet di LEVIGAS, LEVIGAS informa che, qualora il CLIENTE non porti a termine la procedura di registrazione, tali dati saranno utilizzati da LEVIGAS al fine esclusivo di ricontattare il CLIENTE per invitarlo a portare a termine la procedura interrotta e fornire istruzioni operative.

**3. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI** - Il trattamento avviene prevalentemente con l'ausilio di strumenti informatici/telematici o, se necessario, con procedure manuali ed in ogni caso con l'adozione delle precauzioni e cautele atte ad evitare l'uso improprio o l'indebita diffusione dei dati stessi. I dati saranno trattati dai dipendenti di LEVIGAS designati "Incaricati del trattamento" che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative. Alcuni trattamenti dei dati potranno essere altresì effettuati sia da personale di società controllate/controllanti/collegate a LEVIGAS sia da soggetti terzi, con sede in Italia e/o in altro Stato dell'Unione Europea, ai quali LEVIGAS affida talune attività per le finalità elencate al punto 1 lettera A) e, previo consenso del CLIENTE, per le ulteriori finalità di cui al punto 1 lettera B). Il consenso del CLIENTE riguarderà pertanto anche l'attività e il trattamento svolti dai suddetti soggetti. In tal caso gli stessi soggetti opereranno in qualità di "Responsabili o Incaricati del trattamento".

**4. TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO** - Il Titolare del trattamento è LEVIGAS S.r.l. con sede in Via Pietro Panzeri 15 – 20123 MILANO. Il Responsabile del trattamento è l'Amministratore Unico di LEVIGAS S.r.l.. Potrà ottenere un elenco completo degli altri responsabili del trattamento nominati, contattando direttamente LEVIGAS senza alcuna formalità.

**5. ESERCIZIO DEI DIRITTI** (art. 7 Codice della Privacy) - Ai sensi dell'art. 7 del Codice della Privacy, il CLIENTE ha il diritto di ottenere in qualunque momento la conferma dell'esistenza o meno dei Suoi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica. Ai sensi del medesimo articolo, il CLIENTE ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Inoltre il CLIENTE potrà opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo dei Suoi dati per le finalità descritte al punto 1 lettere B) e C). Il CLIENTE può esercitare i Suoi diritti utilizzando i seguenti contatti: LEVIGAS S.r.l., Servizio Clienti Levigas, Via Pietro Panzeri, 15 – 20123 MILANO o via e-mail: servizioclienti@levigas.it.

## ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera ARG/gas 79/10 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi industriali;
- i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 300.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi ospedalieri;
- i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal Cig (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

## INDENNIZZI AUTOMATICI

Qualora LEVIGAS, durante l'esecuzione del contratto non dovesse rispettare gli standard specifici di qualità commerciale cui è tenuta ai sensi della Del. ARG/com 164/08 (Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale) e successive modifiche ed integrazioni, al cliente sarà corrisposto un indennizzo automatico base pari a 20 euro. In particolare, LEVIGAS è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nelle seguenti fattispecie: mancata esecuzione della rettifica di fatturazione entro il tempo massimo (90 giorni) calcolati dal ricevimento da parte di LEVIGAS della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente finale relativa ad una fattura già pagata alla corresponsione della somma non dovuta, mancata risposta motivata scritta al reclamo scritto entro il tempo massimo (40 giorni) calcolati a partire dal ricevimento da parte di LEVIGAS del reclamo scritto inviato dal cliente, mancata rettifica di doppia fatturazione entro il tempo massimo (20 giorni) calcolati dal ricevimento da parte di LEVIGAS della richiesta scritta da parte del cliente alla corresponsione della somma non dovuta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di LEVIGAS di dati tecnici dal Distributore Locale. L'indennizzo automatico di cui sopra è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. Nel caso di esecuzione della prestazione entro un tempo doppio dallo standard viene corrisposto l'indennizzo base (20 euro), nel caso di esecuzione della prestazione oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dallo standard viene corrisposto il doppio dell'indennizzo base (40 euro), se la prestazione avviene oltre un tempo triplo rispetto allo standard è corrisposto il triplo dell'indennizzo base (60 euro). LEVIGAS non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico 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 da LEVIGAS.

Inoltre LEVIGAS non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il cliente finale, per assenza di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale o telematico se diverso da quello di fornitura e il servizio a cui si riferisce il reclamo.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte di LEVIGAS del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. Inoltre al CLIENTE sarà corrisposto un indennizzo automatico nei casi previsti al Titolo V – Indennizzi automatici della Del. ARG/com 104/10 e successive modifiche ed integrazioni. In particolare al CLIENTE sarà corrisposto un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei tempi, dei modi e dei contenuti della comunicazione relativa alle variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali secondo quanto previsto dagli articoli 13.1 e 13.4 della Del. ARG/com 104/10 e successive modifiche ed integrazioni. Al CLIENTE sarà inoltre corrisposto un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso di mancato rispetto di quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto in tema di periodicità di emissione delle fatture. Le modalità di corresponsione di tale indennizzo automatico sono quelle previste dalla Del. ARG/com 164/08 e successive modifiche ed integrazioni.

LEVIGAS è inoltre tenuta a corrispondere al CLIENTE un indennizzo automatico per un importo pari a (a) 30 (trenta) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata; o (b) 20 (venti) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato rispetto, o (c) del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento, o (d) del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio; o (e) del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di sospensione della fornitura per morosità. Nei casi suddetti, al cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura. Le modalità di corresponsione di tale indennizzo automatico sono quelle previste dagli artt. 4.4 e 4.5 della Del. ARG/gas 49/11 e successive modifiche ed integrazioni.

## INFORMATIVA DA PARTE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI GAS

Dal 15 dicembre 2009 è attivo il cosiddetto "bonus sociale gas" (ovvero "Il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale"). Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di gas naturale, è uno strumento introdotto dal decreto legge 185/08, convertito con la Legge 2/2009, che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per il gas. Potranno accedere al bonus sociale tutti i clienti domestici, intestatari di una fornitura di gas naturale nel luogo di residenza con misuratore di classe non superiore a G6 e che abbiano un ISEE inferiore o uguale a 7.500 euro. Per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico la soglia ISEE è innalzata a 20.000 euro. La compensazione è riconosciuta anche ai clienti domestici che utilizzano impianti condominiali alimentati a gas naturale. In tal caso, se non si ha un contratto diretto con un venditore di gas, il bonus potrà essere ritirato presso gli sportelli delle Poste Italiane (erogazione tramite bonifico domiciliato). L'ammontare della compensazione della spesa è differenziato per zone climatiche, per categorie d'uso del gas naturale e parametrato al numero dei componenti della famiglia. La compensazione è valida dodici mesi rinnovabili

non per il gas in bombola o per il GPL). Per accedere al bonus sociale gas il cittadino deve recarsi presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura di gas (reperibili sulle bollette). Oltre all'apposita modulistica, il cittadino che intende fare richiesta di ammissione al bonus sociale dovrà allegare copia dell'attestazione ISEE, unitamente alla copia del proprio documento di identità. Il bonus gas, inoltre, è cumulabile con il bonus elettrico, la riduzione sulle bollette dell'energia elettrica già introdotta in precedenza a sostegno delle famiglie in particolari condizioni di disagio economico e fisico. Per ulteriori informazioni è possibile consultare anche il sito del Ministero dello Sviluppo Economico [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

