

INFORMAZIONI AL CLIENTE - SETTORE GAS

LE PRESTAZIONI DI CUI ALLE SCHEDE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9 SONO DA RICHIEDERE AL SERVIZIO CLIENTI

SCHEDA 1 - ATTIVAZIONE FORNITURA

Si possono presentare le seguenti situazioni:

1) NUOVO ALLACCIO / TRASFORMAZIONE (NON esiste impianto e NON esiste misuratore)

Il Cliente deve richiedere un preventivo (secondo quanto previsto alla successiva scheda 2); una volta accettato il preventivo e pagato quanto riportato nel preventivo stesso il Distributore localmente competente esegue i lavori; successivamente potrà procedere alla stipula contratto secondo quanto previsto dalla Scheda 3.

2) ATTIVAZIONE FORNITURA – POSA MISURATORE (esiste impianto e NON esiste misuratore)

E' necessario procedere alla stipula del contratto secondo quanto previsto dalla Scheda 3. Successivamente il Cliente sarà contattato dalla Società per eseguire l'intervento di posa misuratore a cura del Distributore localmente competente.

3) SUBENTRO – RIAPERTURA MISURATORE (esiste impianto – esiste misuratore CHIUSO).

E' necessario procedere alla stipula del contratto secondo quanto previsto dalla Scheda 4. Successivamente il Cliente sarà contattato dalla Società per eseguire l'intervento di riapertura misuratore a cura del Distributore localmente competente.

4) VOLTURA (esiste impianto - esiste misuratore APERTO)

Si veda quanto riportato nella Scheda 5.

VOLTURA: "voltura" è, in relazione al singolo punto di riconsegna, la modifica di intestazione di un contratto di fornitura esistente, senza interruzione della fornitura del punto di riconsegna stesso.

SUBENTRO: a differenza della voltura, è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivato (con interruzione fornitura).

SCHEDA 2 - RICHIESTA PREVENTIVO

Per richiedere un preventivo è necessario fornire i seguenti dati/documenti:

- 1) Generalità del richiedente, codice fiscale e recapiti telefonici;
- 2) Nel caso di legale Rappresentante Società/DITTA: P. IVA Società/Ditta;
- 3) Nel caso di Condominio o Associazione: Codice fiscale del Condominio o Associazione;
- 4) Copia del documento di riconoscimento del richiedente;
- 5) Uso al quale il gas è destinato (domestico, Condominio, Altri usi e attività di servizio pubblico);
- 6) Nel caso in cui esista contratto di fornitura: Intestatario Fornitura, Codice Servizio, indirizzo fornitura;
- 7) Nel caso di utenza condominiale: numero delle singole unità immobiliari che compongono l'immobile;
- 8) Tipo di intervento richiesto e luogo dell'intervento;
- 9) Riferimento nominativo e relativi recapiti (n. telefono e/o cellulare) a cui rivolgersi per l'esecuzione del sopralluogo;
- 10) Recapiti per le comunicazioni relative al preventivo (indirizzo, n. telefono e/o cellulare e/o fax e/o e-mail).

SCHEDA 3 – ATTIVAZIONE FORNITURA (POSA MISURATORE)**Dati da comunicare:**

- 1) Indirizzo Fornitura;
- 2) Recapito della bolletta – se diverso da indirizzo Fornitura;
- 3) Uso al quale il gas è destinato (domestico, Condominio, Altri usi e attività di servizio pubblico);
- 4) Codice fiscale.

Documenti da presentare:

- 1) Documentazione ai sensi della Delibera AEEGSI 40/14 (vedi Scheda n. 7 – allegato F/40).
- 2) Copia del documento di attestazione di uso legittimo dell'immobile (Titolo di proprietà/Locazione/comodato ovvero nulla osta del proprietario dell'immobile a sottoscrivere il contratto di fornitura gas);
- 3) Copia dei dati catastali dell'unità immobiliare servita;
- 4) In alternativa ai documenti di cui ai punti 2 e 3 è possibile produrre la Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (**MODULO P7B.M3**);
- 5) Copia del documento di riconoscimento;
- 6) In caso di delega: Delega per la sottoscrizione del contratto di fornitura gas con copia del documento di riconoscimento del delegante e del delegato (**MODULO P7B.M7**).

Nei casi specifici di seguito riportati si aggiungono, ai documenti di cui sopra, i seguenti:

CASO 1) ATTIVITA' PRODUTTIVE E/O PERSONE GIURIDICHE:

- 1) Copia della visura camerale (aggiornato a non più di 6 mesi).
- 2) Codice fiscale / P. IVA.
- 3) Copia del documento di identità del Rappresentante legale
- 4) Dichiarazione d'uso di gas metano per usi industriali – se applicabile (Ex D.L.gs. 504/95) (**MODULO P7B.M5**).
- 5) Dichiarazione IVA 10% (imprese manifatturiere) - se applicabile (**MODULO P7B.M6**).

CASO 2) CONDOMINI:

- 1) Copia del Verbale di nomina dell'Amministratore o dichiarazione sostitutiva attestante la qualifica dell'Amministratore;
- 2) Codice fiscale Condominio.
- 3) Copia del documento di identità dell'Amministratore.

CASO 3) ASSOCIAZIONI:

- 1) Copia del Verbale di nomina o dichiarazione sostitutiva di Certificazione Presidente/Amministratore/Tesoriere con poteri di rappresentanza legale;
- 2) Codice fiscale Associazione.
- 3) Copia del documento di identità del Presidente/Amministratore/Tesoriere con poteri di rappresentanza legale;

Costi da sostenere: eventuali contributi allacciamento e costi di attivazione misuratore come da Tariffario del Distributore; costi relativi all'accertamento documentale (vedi scheda n.7); deposito cauzionale.

SCHEDA 4 – SUBENTRO (RIAPERTURA MISURATORE)**Dati da comunicare:**

- 1) Indirizzo Fornitura;
- 2) Recapito della bolletta – se diverso da indirizzo Fornitura;
- 3) Uso al quale il gas è destinato (domestico Condominio, Altri usi e attività di servizio pubblico);
- 4) Codice fiscale;
- 5) Matricola misuratore.

Documenti da presentare:

- 1) Documentazione ai sensi della Delibera AEEGSI 40/14 (vedi Scheda n. 7- allegato G/40) – **se applicabile**, ossia nel caso subentro con modifica all'impianto.
- 2) Copia del documento di attestazione di uso legittimo dell'immobile (Titolo di proprietà/Locazione/comodato ovvero nulla osta del proprietario dell'immobile a sottoscrivere il contratto di fornitura gas);
- 3) Copia dei dati catastali dell'unità immobiliare servita;
- 4) In alternativa ai documenti di cui ai punti 2 e 3 è possibile produrre la Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (**MODULO P7B.M3**);
- 5) Copia del documento di riconoscimento;
- 6) In caso di delega: Delega per la sottoscrizione del contratto di fornitura gas con copia del documento di riconoscimento del delegante e del delegato (**MODULO P7B.M7**).

Nei casi specifici di seguito riportati si aggiungono, ai documenti di cui sopra, i seguenti:

CASO 1) ATTIVITA' PRODUTTIVE E/O PERSONE GIURIDICHE:

- 1) Copia della visura camerale (aggiornato a non più di 6 mesi).
- 2) Codice fiscale / P. IVA.
- 3) Copia del documento di identità del Rappresentante legale
- 4) Dichiarazione d'uso di gas metano per usi industriali – se applicabile (Ex D.L.gs. 504/95) (**MODULO P7B.M5**).
- 5) Dichiarazione IVA 10% (imprese manifatturiere) - se applicabile (**MODULO P7B.M6**).

CASO 2) CONDOMINI:

- 1) Copia del Verbale di nomina dell'Amministratore o dichiarazione sostitutiva attestante la qualifica dell'Amministratore;
- 2) Codice fiscale Condominio.
- 3) Copia del documento di identità dell'Amministratore.

CASO 3) ASSOCIAZIONI:

- 1) Copia del Verbale di nomina o dichiarazione sostitutiva di Certificazione Presidente/Amministratore/Tesoriere con poteri di rappresentanza legale;
- 2) Codice fiscale Associazione.
- 3) Copia del documento di identità del Presidente/Amministratore/Tesoriere con poteri di rappresentanza legale.

Costi da sostenere:

subentro con modifica: costi di attivazione misuratore come da Tariffario del Distributore; costi relativi all'accertamento documentale (vedi scheda n.7); deposito cauzionale.

subentro senza modifica costi di attivazione misuratore come da Tariffario del Distributore; deposito cauzionale.

SCHEMA 5 - VOLTURA (esiste impianto – esiste misuratore aperto)**Dati da comunicare:**

- 1) Indirizzo della Fornitura;
- 2) Recapito della bolletta – se diverso da indirizzo Fornitura;
- 3) Uso al quale il gas è destinato (domestico Condominio, Altri usi e attività di servizio pubblico);
- 4) Lettura del contatore e data di rilevazione (*l'autolettura può essere effettuata nel periodo compreso tra il 5° giorno lavorativo precedente ed il 3° giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della voltura – ossia 2 gg. lavorativi dopo la richiesta di voltura , comunicandola al venditore*)
- 5) Codice fiscale.

Documenti da presentare:

- 1) Copia del documento di attestazione di uso legittimo dell'immobile (Titolo di proprietà/Locazione/comodato ovvero nulla osta del proprietario dell'immobile a sottoscrivere il contratto di fornitura gas);
- 2) Copia dei dati catastali dell'unità immobiliare servita;
- 3) In alternativa ai documenti di cui ai punti 1 e 2 è possibile produrre la Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (**MODULO P7B.M3**);
- 4) Copia del documento di riconoscimento;
- 5) In caso di delega: Delega per la sottoscrizione del contratto di fornitura gas con copia del documento di riconoscimento del delegante (**MODULO P7B.M7**);
- 6) Verbale di concordamento lettura per voltura (**MODULO P7B.M8**) con allegate copie dei documenti di riconoscimento dei due verbalizzanti (Cliente cessante e subentrante).

Si specifica che il distributore provvede a rilevare la lettura del contatore alla data di attivazione contrattuale (2 gg. lavorativi dopo la richiesta del Cliente) e la mette a disposizione entro 5 gg. lavorativi dall'attivazione della fornitura. Se il dato viene raccolto in una data diversa, la lettura sarà comunque ricondotta alla data di attivazione, in base al profilo di prelievo associato al punto. Se il distributore non ha potuto rilevare il dato, valida l'autolettura acquisita dal cliente richiedente riconducendo il dato alla data di attivazione, sempre in base al profilo di prelievo del punto. In tutti i casi di indisponibilità della misura, il dato deve essere stimato e validato dal distributore.

SCHEMA 5 - VOLTURA (esiste impianto – esiste misuratore aperto)

Nei casi specifici di seguito riportati si aggiungono, ai documenti di cui sopra, i seguenti:

CASO 1) ATTIVITA' PRODUTTIVE E/O PERSONE GIURIDICHE:

- 1) Copia della visura camerale (aggiornato a non più di 6 mesi).
- 2) Codice fiscale / P. IVA.
- 3) Copia del documento di identità del Rappresentante legale
- 4) Dichiarazione d'uso di gas metano per usi industriali – se applicabile (Ex D.L.gs. 504/95) **(MODULO P7B.M5)**.
- 5) Dichiarazione IVA 10% (imprese manifatturiere) - se applicabile **(MODULO P7B.M6)**.

CASO 2) CONDOMINI:

- 1) Copia del Verbale di nomina dell'Amministratore o dichiarazione sostitutiva attestante la qualifica dell'Amministratore;
- 2) Codice fiscale Condominio.
- 3) Copia del documento di identità dell'Amministratore.

CASO 3) ASSOCIAZIONI

- 1) Copia del Verbale di nomina o dichiarazione sostitutiva di Certificazione Presidente/Amministratore/Tesoriere con poteri di rappresentanza legale;
 - 2) Codice fiscale Associazione.
 - 3) Copia del documento di identità del Presidente/Amministratore/Tesoriere con poteri di rappresentanza legale.
-

Costo per la prestazione: secondo Tariffario del Distributore localmente competente; deposito cauzionale.

VOLTURE SU INTESTATARIO MOROSO

In base a procedura regolamentare interna, nei casi di volture di contratti a intestatari morosi, all'atto della stipula del contratto sarà richiesta idonea documentazione atta a comprovare l'estraneità alla situazione debitoria del precedente intestatario (atto di compravendita o contratto di locazione registrato).

Si specifica che per la parte del debito, attribuibile al Cliente che chiede la voltura (ad es. consumi relativi ad un periodo successivo a quello riportato nell'atto di compravendita o contratto di locazione) è possibile richiedere la rateizzazione; Servizio Clienti può procedere alla voltura previa a) formalizzazione della richiesta di rateizzazione da effettuare presso l'Ufficio Bollette e b) pagamento della prima rata.

**SCHEDA 5/a - VOLTURA (esiste impianto – esiste misuratore aperto)
PER SUCCESSIONE MORTIS CAUSA O PER SEPARAZIONE****Dati da comunicare:**

- 1) Indirizzo della Fornitura;
- 2) Recapito della bolletta – se diverso da indirizzo Fornitura;
- 3) Uso al quale il gas è destinato (domestico Condominio, Altri usi e attività di servizio pubblico);
- 4) Lettura del contatore e data di rilevazione (*l'autolettura può essere effettuata nel periodo compreso tra il 5° giorno lavorativo precedente ed il 3° giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della voltura – ossia 2 gg. lavorativi dopo la richiesta di voltura , comunicandola al venditore*);
- 5) Codice fiscale.

Documenti da presentare:

- 1) Autodichiarazione del decesso del titolare del contratto o certificato di morte (**MODULO P7B.M2**);
- 2) Autodichiarazione di separazione o divorzio o Sentenza del tribunale della separazione o divorzio (**MODULO P7B.M2**);
- 3) Copia del documento di attestazione di uso legittimo dell'immobile (Titolo di proprietà/Locazione/comodato ovvero nulla osta del proprietario dell'immobile a sottoscrivere il contratto di fornitura gas);
- 4) Copia dei dati catastali dell'unità immobiliare servita;
- 1) In alternativa ai documenti di cui ai punti 3 e 4 è possibile produrre la Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (**MODULO P7B.M3**);
- 5) Copia del documento di riconoscimento;
- 6) In caso di separazione: verbale concordamento lettura **MODULO P7B.M8** ove sia possibile

Si specifica che il distributore provvede a rilevare la lettura del contatore alla data di attivazione contrattuale (2 gg. lavorativi dopo la richiesta del Cliente) e la mette a disposizione entro 5 gg. lavorativi dall'attivazione della fornitura. Se il dato viene raccolto in una data diversa, la lettura sarà comunque ricondotta alla data di attivazione, in base al profilo di prelievo associato al punto. Se il distributore non ha potuto rilevare il dato, valida l'autolettura acquisita dal cliente richiedente riconducendo il dato alla data di attivazione, sempre in base al profilo di prelievo del punto. In tutti i casi di indisponibilità della misura, il dato deve essere stimato e validato dal distributore.

Costi da sostenere: deposito cauzionale / se richiesta la lettura del Distributore: costo della prestazione secondo Tariffario del Distributore localmente competente.

VOLTURE SU INTESTATARIO MOROSO

In base a procedura regolamentare interna, nei casi di volture di contratti a intestatari morosi, all'atto della stipula del contratto sarà richiesto di sanare la situazione debitoria pregressa.

Servizio Clienti stamperà le bollette da sportello al fine di consentire al Cliente di sanare la situazione debitoria.

Si specifica che è possibile richiedere la rateizzazione; in tal caso la voltura sarà effettuata solo previa a) formalizzazione della richiesta di rateizzazione da effettuare presso l'Ufficio Bollette e b) pagamento della prima rata.

SCHEDA 6 – VARIAZIONE RAGIONE SOCIALE SOCIETA'/CONDOMINIO

In **caso** di Società/Condominio che varia la ragione sociale ma la partita IVA rimane la stessa si aggiorna solo l'anagrafica del contratto:

Dati/Documenti da presentare:

- 1) Nuova denominazione sociale;
- 2) Copia del documento di riconoscimento del Legale Rappresentante.

CASO 1) ATTIVITA' PRODUTTIVE E/O PERSONE GIURIDICHE:

Copia della visura camerale (aggiornato a non più di 3 mesi).

CASO 2) CONDOMINI:

- 1) Copia del Verbale di nomina dell'Amministratore o dichiarazione sostitutiva attestante la qualifica dell'Amministratore.
- 2) Copia del documento dell'Amministratore

Costi da sostenere: nessuno

N.B. Se varia la Partita IVA si veda Scheda 5 (Voltura)

SCHEDA 7 – DELIBERA 40/14

In caso di: 1) Attivazioni, 2) Riattivazioni con Modifiche impianto e 3) Trasformazioni (solo Utenze civili) si applica la Delibera AEEGSI n. 40/14.

Documenti da presentare:

- 1) Allegato I) a cura del cliente.
- 2) Allegato H) a cura dell'impiantista.
- 3) Documentazione obbligatoria dell'impiantista (rif. delibera AEEGSI 40/14 - relazione tecnica e schema)
Certificato camerale aggiornato dell'impiantista.
- 4) Copia Documento di identità dell'impiantista.

Costi da sostenere:

Accertamento documentale: € 47,00 + IVA (Impianti inferiori o pari a 35 KW)
€ 60,00 + IVA (impianti da 35 KW a 350 KW))
€ 70,00 + IVA (impianti superiori a 350 KW)

Attivazione: secondo Tariffario del Distributore localmente competente

SCHEDA 8 – SWITCH

Il Cliente che intende cambiare fornitore e passare con SEV S.p.A. può recarsi presso uno degli sportelli presenti sul territorio (si veda sul sito www.seviren.it – sezione Orari e recapiti uffici) o contattare il numero verde 800.012.144.

Di seguito documentazione necessaria per formalizzare il contratto. I moduli con asterisco sono auto copianti: una copia firmata dal Cliente deve essere conservata da Salerno Energia Vendite.

Il cliente deve fornire sempre copia di un documento di identità (in caso di rappresentante legale di persona giuridica) o, in alternativa, gli estremi del documento.

1. Proposta di somministrazione (*)
2. Informazioni preliminari (*)
3. Accettazione (*) (a)
4. Modulo Reclamo/Richiesta Informazione/Reclamo per importi anomali (P7B.M1)
5. Modulo tipo per esercitare il diritto di ripensamento per i clienti domestici (P7B.M26)
6. Scheda di confrontabilità spesa annua per i clienti domestici mercato libero
7. Nota Informativa (per clienti domestici liberi e per il contratto concluso fuori dai locali commerciali di Salerno Energia Vendite)
8. Condizioni generali di vendita
9. Sezione economica contrattuale
10. Livelli di qualità commerciale anno precedente

(a) sul modulo Accettazione nella sezione 4 “Dichiarazioni del Cliente”, Il Cliente deve fornire informazioni relativamente ai titoli abilitativi, abilitativi, dati catastali e tipologia d’utenza e nella sezione 5 il consenso (o meno) al trattamento dei dati personali per iniziative promozionali.

In caso di clienti non domestici acquisire, se necessaria, altra documentazione da compilare e sottoscrivere a cura del Cliente:

- (1) Certificato d’iscrizione alla CCIAA (aggiornato a non più di 6 mesi).
- (2) Dichiarazione d’uso di gas metano per usi industriali – se applicabile (ex D.Lgs 504/95) (Modulo P7B.M5).
- (3) Dichiarazione IVA 10% - se applicabile (ex DPR 633/72) (Modulo P7B.M6).

INFORMAZIONI AL CLIENTE - SETTORE GAS

SCHEDA 9 –SERVIZI RELATIVI ALL'ATTIVITA' DI VENDITA

DISDETTA Chiusura / rimozione misuratore	<p>Il Cliente che intende recedere dal contratto di fornitura può presentare allo sportello o via posta / fax/ e-mail la richiesta di disdetta con allegata la fotocopia del documento di identità.</p> <p>La Società alla ricezione della richiesta contatta telefonicamente il Cliente per fissare l'appuntamento per la chiusura/rimozione del misuratore a cura del Distributore localmente competente.</p> <p>Per richieste da presentare per <u>posta/fax/mail</u> si può utilizzare il modulo Disdetta (P7B.M9).</p> <p>Per richieste allo <u>sportello</u>, l'operatore acquisisce il documento di identità, fa compilare il modulo Disdetta (P7B.M9) e lo consegna e fa firmare al Cliente.</p> <p>Nel caso in cui la disdetta non sia richiesta dall'intestatario della fornitura, necessita acquisire anche la delega e documento di riconoscimento del delegante.</p> <p>Costo da sostenere: secondo Tariffario del Distributore localmente competente</p>
RICHIESTA CAMBIO MISURATORE	<p>Necessita richiedere preventivo (si veda scheda n. 2).</p>
VARIAZIONE TIPOLOGIA DI USO	<p>1) Deve essere stipulato nuovo contratto (si veda scheda n. 3).</p>
BONUS GAS	<p>Il bonus sociale per la fornitura di gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune.</p> <p>Per maggiori informazioni visita il sito www.autorita.energia.it o chiama il n° verde 800.166.654.</p>
RECLAMO /RICHIESTA INFORMAZIONI/ RECLAMO IMPORTI ANOMALI	<p>1) Modulo reclamo/richiesta informazioni/reclamo per importi anomali (P7B.M1)</p> <p>Il modulo deve essere trasmesso alla Società secondo le modalità riportate nel documento.</p>
VERIFICA LIVELLO DI PRESSIONE	<p>La richiesta deve essere presentata direttamente presso lo sportello o via posta/fax/mail</p> <p>La Società contatta il Cliente per fissare appuntamento per intervento sul misuratore, a cura del Distributore localmente competente; successivamente provvede a trasmettere il resoconto della verifica livello di pressione al Cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nel caso di pressione minima inferiore a n.0,5 atmosfere, la Società non procede ad addebitare al Cliente alcun importo per la verifica pressione. • Nel caso di pressione minima non inferiore a n.0,5 atmosfere, la Società provvede ad addebitare in bolletta il costo sostenuto. <p>Costo da sostenere: secondo Tariffario del Distributore localmente competente</p>
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	<p>Il cliente domestico che ha sottoscritto contratto con altro fornitore ma vuole esercitare il diritto di ripensamento, ossia intende restare cliente di SEV S.p.A., può utilizzare il Modulo P7B.M16 – Diritto di ripensamento.</p>

INFORMAZIONI AL CLIENTE - SETTORE GAS

LE PRESTAZIONI DI CUI ALLA SCHEDA 10 SONO DA RICHIEDERE ALL' UFFICIO BOLLETTE

SCHEDA 10 –SERVIZI RELATIVI ALL'ATTIVITA' DI VENDITA	
RETTIFICA FATTURAZIONE <i>(bolletta già pagata)</i>	1) Lettura del misuratore e data di rilevazione; 2) Bolletta da rettificare (completa del dettaglio e bollettino di pagamento) Costi da sostenere: nessuno
RICALCOLO BOLLETTA <i>(bolletta non pagata)</i>	1) Lettura del misuratore e data di rilevazione. Costi da sostenere: nessuno
RIATTIVAZIONE FORNITURA DOPO MOROSITA'	<p>La richiesta di riattivazione fornitura a seguito di morosità può essere presentata allo sportello o via posta / fax / e-mail, corredata dalla copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento di quanto dovuto (morosità pregressa).</p> <p>La fornitura sarà riattivata entro 2 gg. lavorativi dalla data di riscontro dell'avvenuto pagamento di quanto dovuto.</p> <p>Costo da sostenere: secondo Tariffario del Distributore localmente competente <i>(da addebitare sulla prima bolletta utile)</i></p>
VERIFICA GRUPPO DI MISURA <i>(continua)</i>	<p>La richiesta deve essere presentata direttamente presso lo sportello o via posta/fax/mail. Atteso che la verifica ha dei costi, il venditore li comunica prima al cliente, che dovrà confermarli la richiesta. Il venditore deve poi trasmettere la conferma della richiesta al distributore entro 2 giorni lavorativi. La verifica viene effettuata dal distributore e può avvenire, previo appuntamento con il cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nel luogo dove è installato il contatore (ad es. presso l'abitazione del cliente); • presso un laboratorio qualificato. In questo caso il distributore rimuove il contatore e lo sostituisce. <p>Il distributore, una volta ricevuta la richiesta da parte del venditore, effettua la verifica del contatore e mette a disposizione del venditore il relativo resoconto entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. Se per responsabilità del distributore la verifica non viene effettuata nella tempistica stabilita, il cliente ha diritto ad indennizzo (rif. Delibera AEEGSI 574/2013).</p> <p>Se la verifica del contatore porta all'accertamento di errori nella misura <u>superiori</u> ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, o di guasto o rottura che non consente la determinazione dell'errore, il distributore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricostruisce i consumi registrati erroneamente; • Entro 15 giorni lavorativi dall'invio del resoconto della verifica, trasmette al venditore l'informativa relativa alla metodologia di ricostruzione utilizzata; • Non addebita alcun costo per la prestazione. <p>Se la verifica del contatore porta all'accertamento di errori nella misura <u>non superiori</u> ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, il distributore addebita al venditore (che a sua volta addebita al cliente):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un importo non superiore a 5 euro nei casi in cui il bollo metrico del contatore sia scaduto o il contatore non sia stato sottoposto alle verifiche periodiche previste dalla normativa; • L'importo previsto dal prezzario pubblicato sul proprio sito internet in tutti gli altri casi. <p>La verifica del contatore può essere eseguita in due modalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presso <i>il cliente finale</i> 2. Presso <i>un laboratorio specializzato</i> (ad esempio nel caso in cui la verifica presso il cliente finale non sia sufficiente a determinare l'eventuale entità del guasto) <p>Nel caso in cui la verifica venga effettuata <i>presso il cliente finale</i> e si accertino errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente o il tipo di guasto o rottura non consenta la determinazione dell'errore, il distributore provvede a sostituire il misuratore e redige un verbale di sostituzione indicando: la data, il PDR, la classe del misuratore rimosso, la matricola, l'anno di fabbricazione, la lettura finale, i dati del nuovo misuratore, l'eventuale presenza del cliente finale attestata dalla firma dello stesso; il Cliente riceve copia del verbale.</p> <p>Nel caso in cui sia necessario inviare il contatore per la verifica presso <i>un laboratorio qualificato</i>, il distributore:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invia tempestivamente al venditore una comunicazione indicante i dati del responsabile della

INFORMAZIONI AL CLIENTE - SETTORE GAS

<p>VERIFICA GRUPPO DI MISURA</p>	<p>verifica per conto del distributore e i riferimenti del laboratorio prescelto;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. specifica nel resoconto della verifica il motivo per cui si è reso necessario l'invio del misuratore presso un laboratorio; 3. fornisce al cliente finale le informazioni di cui al punto 1 in fase di sostituzione del misuratore; 4. redige un verbale di sostituzione del misuratore che consegnerà in copia al venditore e al cliente finale e lo conserva per i successivi 5 anni. <p>Se il cliente non era presente, il contatore rimosso per la verifica deve essere conservato per 90 giorni solari successivi alla data in cui è stato consegnato il resoconto di verifica.</p> <p>Se il momento del guasto è determinabile con certezza, la ricostruzione dei consumi deve prendere in considerazione il periodo compreso tra il momento del guasto e la data della verifica o della sostituzione del misuratore per l'invio ad un laboratorio specializzato.</p> <p>Se il momento del guasto non è determinabile, il periodo di ricostruzione sarà compreso tra il momento della verifica o della sostituzione del misuratore per l'invio ad un laboratorio qualificato e l'ultima lettura validata e non contestata dall'utente.</p> <p>In ogni caso non potrà essere superiore ai 5 anni solari precedenti.</p> <p>Il calcolo dei consumi viene comunque effettuato in base a criteri definiti dalla normativa vigente che tengono conto della percentuale di errore riscontrato, del consumo storico del cliente, dei profili di prelievo o di altri elementi giustificativi del consumo, a seconda del tipo di guasto.</p> <p>Quando la verifica non consente di determinare l'errore del misuratore (anche per il tipo di guasto, ad esempio se il contatore è fermo), il distributore deve coinvolgere il cliente nell'individuazione del volume di ricalcolo dei consumi, tenendo conto di eventuali elementi documentali presentati dal cliente, anche tramite il proprio venditore, attestanti i consumi di energia elettrica e acqua, che dimostrino variazioni del proprio profilo di prelievo nel periodo oggetto di ricostruzione.</p> <p>Anche nei casi di accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente o di gruppo di misura con guasto o rottura che non consenta la determinazione dell'errore:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. se il bollo metrico è scaduto, nel caso in cui siano stati addebitati al cliente finale consumi inferiori rispetto al gas effettivamente fornito, la ricostruzione non può essere effettuata e restano a carico del distributore tutti i consumi in più non registrati; b. il distributore che non abbia rispettato la regolazione vigente in materia di rilevazione, archiviazione e messa a disposizione delle letture, non può addebitare al venditore, e questi al cliente finale, gli importi derivanti dalla ricostruzione dei consumi gas, per un periodo superiore a quello previsto per la periodicità di lettura. <p>Una volta ricevuta, tramite il proprio venditore, il resoconto della verifica e la documentazione relativa alla metodologia utilizzata per la ricostruzione, il cliente può inviare reclamo sulla ricostruzione dei consumi al proprio venditore.</p> <p>Il venditore non può richiedere la sospensione della <i>fornitura per morosità finché non fornisce</i> una risposta motivata al reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato.</p> <p>Costi da sostenere: secondo Tariffario del Distributore localmente competente</p>
<p>VERIFICA LIVELLO DI PRESSIONE (continua)</p>	<p>La richiesta deve essere presentata direttamente presso lo sportello o via posta/fax/mail.</p> <p>Una volta ricevuta conferma della richiesta della verifica della pressione da parte del cliente, deve inoltrarla al distributore territorialmente competente entro 2 giorni lavorativi. L'invio della conferma della richiesta della verifica della pressione da parte del cliente è necessario in quanto il distributore potrà richiedere al cliente il pagamento della prestazione nel caso in cui dall'esito della verifica emergano valori della pressione conformi alla normativa tecnica vigente.</p> <p>Il distributore deve effettuare la verifica della pressione di fornitura e comunicarne l'esito al venditore, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Il venditore a sua volta deve inoltrarne l'esito al cliente, entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricezione.</p> <p>Se per cause imputabili al distributore l'esito della verifica della pressione di fornitura viene comunicata oltre il tempo previsto, il cliente domestico (di norma dotato di un contatore fino alla classe G6) deve ricevere un indennizzo automatico di 35 €.</p> <p>Il costo della verifica della pressione di fornitura può essere addebitato al cliente solo nel caso in cui dall'esito della verifica emergano valori della pressione conformi alla normativa tecnica vigente; l'importo è pubblicato nel sito internet del distributore territorialmente competente. Il distributore non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 30 (trenta) se la precedente verifica della</p>

INFORMAZIONI AL CLIENTE - SETTORE GAS

VERIFICA LIVELLO DI PRESSIONE	<p>pressione di fornitura relativa allo stesso punto di riconsegna è stata effettuata da più di cinque anni solari.</p> <p>Nel caso in cui dall'esito della verifica emergano valori della pressione non conformi al campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, il distributore non può addebitare alcun onere al cliente ed è tenuto a ripristinare i valori corretti della pressione (in 1 giorno solare se interviene su stabilizzatori o riduttori di pressione).</p> <p>Costi da sostenere: secondo Tariffario del Distributore localmente competente</p>
VERIFICA LETTURA MISURATORE	<p>La richiesta deve essere presentata direttamente presso lo sportello o via posta/fax/mail mediante compilazione del Modulo "Richiesta Verifica Lettura Misuratore" (P7B.M24).</p> <p>Dati da comunicare:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Codice servizio; 2) Intestatario della fornitura, indirizzo completo della fornitura e recapito telefonico. <p>Nel caso di accertamento di valore lettura inferiore alla lettura contestata dal Cliente, la Società</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Provvede a ricalcolare i consumi sulla base della lettura rilevata; 2) Non addebita al Cliente alcun importo per la verifica della lettura del misuratore <p>Nel caso di accertamento di valore lettura uguale / superiore, la società addebita in bolletta il costo sostenuto.</p> <p>Costi da sostenere: secondo Tariffario del Distributore localmente competente</p>
NOTE CREDITO <i>(casi in cui si vanta un credito nei confronti della Società)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Richiesta rimborso nota credito (P7B.M10) <p>Costi da sostenere: nessuno</p>
RICHIESTA RIMBORSO DA PARTE DI EREDE	<p>La richiesta deve essere presentata direttamente presso lo sportello o via posta/fax/mail mediante compilazione del Modulo "Dichiarazione sostitutiva atto notorietà – istanza per rimborso a favore di erede" (P7B.M15).</p> <p>Costi da sostenere: nessuno</p>
ATTIVAZIONE O REVOCA DOMICILIAZIONE BANCARIA/ POSTALE – BOLLETTA ON LINE – MEMOGAS	<ol style="list-style-type: none"> 1) Con il modulo P7B.M11 o P7B.M11_B (quest'ultimo valido solo per i clienti business) è possibile autorizzare (e revocare) l'addebito preautorizzato delle bollette sul c/c bancario o postale . 2) Nel medesimo modulo è possibile richiedere (o revocare) l'invio della Bolletta on line 3) È infine possibile richiedere o revocare il servizio Memogas
MEMOGAS	<p>La richiesta di attivazione del servizio Memogas (avvisa il periodo per comunicare la lettura e la scadenza bolletta) deve essere presentata direttamente presso lo sportello o via posta/fax/mail.</p> <p>Si può utilizzare il modulo P7B.M32 – Attivazione Memogas, disponibile anche sul Sito aziendale.</p>
RATEIZZAZIONE	<p>Nel caso di Cliente attivo o cessato (per disdetta o per switch) non moroso, sollecitato eventualmente con avviso scritto bonario (cd. S1) il richiedente deve sottoscrivere e/o fornire quanto di seguito elencato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Richiesta rateizzazione (P7B.M12); 2) Copia del documento di riconoscimento. 3) Certificazione ISEE (se necessaria). 4) Lettura contatore (caso in cui l'importo da rateizzare è relativo ad almeno n. 2 bollette in acconto <i>(di cui l'ultima in acconto)</i>). <p>Nel caso di Cliente attivo o cessato (per disdetta o per switch) moroso ossia sollecitato dalla telefonata (cd. T1) e/o che abbia ricevuto la Raccomandata A/R di messa in mora (S2), il richiedente deve sottoscrivere e/o fornire quanto di seguito elencato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Richiesta Piano di rientro del debito con acconto (P7E.I3.M1) – procedura da effettuare solo

INFORMAZIONI AL CLIENTE - SETTORE GAS

	<p><u>presso gli uffici della Società.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Copia del documento di riconoscimento e codice fiscale; 3) Certificazione ISEE (se necessaria) 4) Lettura contatore (caso in cui l'importo da rateizzare è relativo ad almeno n. 2 bollette in acconto <i>(di cui l'ultima in acconto)</i>). <p>In entrambi i casi, se il richiedente è differente dall'intestatario della fornitura: delega e copia del documento di riconoscimento del delegante.</p> <p>Costi da sostenere: nessuno</p>
Richiesta/Revoca Elementi di Dettaglio (Bolletta 2.0)	<p>Per richiedere/revocare l'invio degli elementi di dettaglio (la Bolletta 2.0 fornisce il quadro di Sintesi)</p> <p>Costi da sostenere: nessuno</p>
RECLAMO /RICHIESTA INFORMAZIONI/ RECLAMO IMPORTI ANOMALI	<ol style="list-style-type: none"> 1) Modulo reclamo/richiesta informazioni/reclamo per importi anomali (P7B.M1) <p>Il modulo deve essere trasmesso alla Società secondo le modalità riportate nel documento.</p>