CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA - SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITA' DI GAS NATURALE

Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento

ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995,n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;

Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale il Contratto è materialmente eseguito e la relativafornitura è posta in carico al Fornitore;

Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM e ss.mm.ii.;

Bonus sociale: è il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale come disciplinato dalle delibere 402/2013/R/com e ss.mm.ii e 63/2021/R/com e ss.mm.ii dell'ARERA.

Cessazione della fornitura: è lo scioglimento, per qualunque causa, del Contratto di fornitura trail Fornitore e il Cliente, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura;

Cliente o Cliente finale o Cliente vulnerabile: cliente finale aventi i requisiti di vulnerabilità come definiti dall'art. 4 del TIVG e identificato secondo le modalità di cui alla deliberazione ARERA 102/2023/R/gas e ss.mm.ii.

Codice di condotta commerciale: è l'Allegato A alla deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e ss.mm.ii.;

Codice del consumo: è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 e ss.mm.ii.;

Codice in materia di protezione dei dati personali: è il d.lgs. 196/03, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;

Coefficiente C: è il coefficiente di correzione dei volumi che serve a riportare i volumi alle condizioni standard, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (Smc);

Condizioni Economiche: sono le condizioni economiche di fornitura del Servizio di tutela della vulnerabilità regolate da ARERA ai sensi dell'Allegato 1 A alla deliberazione ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii. (TIVG).

Condizioni Generali: sono le condizioni generali di fornitura del Servizio di tutela della vulnerabilità regolate da ARERA ai sensi dell'Allegato 1 A alla deliberazione ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii. (TIVG) e contenute nel presente documento;

Contratto: è il contratto per la fornitura di gas naturale nel Servizio di tutela della vulnerabilità, composto dalla Documentazione contrattuale e dai relativi documenti di esecuzione, concluso secondo quanto previsto dall'art. 3 delle presenti Condizioni Generali;

Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art. 14 D.L.gs. 164/00, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura; **Documentazione contrattuale**: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto,tra cui:

a. modulistica per la conclusione del Contratto;
b. le presenti Condizioni generali;
c. modulistica recante le Condizioni economiche;
d. scheda sintetica di cui all'Allegato 4 del Codice di condotta commerciale;
e. scheda di confrontabilità (ove prevista), ai sensi del Titolo VI del Codice di condotta commerciale;
f. mix energetico, ai sensi dell'articolo 3, comma 3.2 del Codice di condotta commerciale;
g. livelli specifici e generali di qualità commerciale, ai sensi dell'articolo 9, comma 9.1, lettera h del Codice di condotta commerciale;
h. modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento, ai sensi dell'articolo 12 del Codice dicondotta commerciale;
i. modulo per la presentazione dei reclami, ai sensi dell'articolo 8, comma 8.2 del TIQV;
j. modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali, ai sensidell'articolo 9, comma 9.3 del TIQV;
k. informativa sul trattamento dei dati personali;
l. ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente

Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale inessere tra Fornitore e Cliente;

Fattura di periodo: è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente;

Fornitore: è la società SEV S.p.A., con sede legale in Salerno, in Via Stefano Passaro 1, 84134, C.F 03916040656 (Società sottoposta a direzione e coordinamento di Iren S.p.A.)

Fornitore di ultima istanza (FUI): è il/i fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore;

Forza maggiore: è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle Parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;

Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte allarilevazione e misura del gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura;

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

Punto di fornitura o Punto di riconsegna o PDR: è il punto di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione del Cliente il gas naturale, individuato dal Contratto;

RQDG: è il Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione (TUDG) - Parte I Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione e ss.mm.ii.

RTDG: è il Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020 – 2025 (TUDG) - Parte II Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione e ss.mm.ii;

Servizio di tutela della vulnerabilità: consiste nella fornitura di gas naturale ai clienti vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22, alle condizioni di cui al TIVG e alla delibera 100/2023/R/com e ss.mm.ii.

Servizio di default: è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disalimentato o trovi un Fornitore;

Servizi di ultima istanza: sono i servizi erogati dal fornitore del servizio di default di distribuzione e dal FUI;

SII: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010;

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

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

TIBEG: è il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale e ss.mm.ii.;

TICO: è il 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 di regolazione per energia reti e ambiente e ss.mm.ii.;

TIF: è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale e ss.mm.ii.;

TIMG: è il Testo integrato morosità gas e ss.mm.ii.;

TIQV: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e ss.mm.ii.;

TIV: è il Testo integrato delle disposizioni dell'autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza e ss.mm.ii.;

TIVG: è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti e ss.mm.ii.

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

Articolo 2. Oggetto

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura, secondo le presenti Condizioni Generali e le Condizioni economiche offerte nell'ambito del Servizio di tutela della vulnerabilità.

2.2 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'art. 7.

2.3 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il gas naturale messo a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare il gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

2.4 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

2.5 Al venire meno delle condizioni previste per il Servizio di tutela della vulnerabilità, fatta salva la possibilità di recesso del Fornitore di cui all'art. 9 delle presenti Condizioni Generali, il Fornitore trasmette al Cliente le condizioni contrattuali ed economiche che troveranno applicazione trascorsi tre mesi dalla data di ricezione delle medesime da parte del Cliente, considerandosi decorrente il suddettotermine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invioeffettuato dal Fornitore. Le condizioni da applicare al Cliente sono individuate dal Fornitore secondo quanto stabilito dal TIVG.

2.6 Fino alla data di decorrenza delle condizioni di cui al precedente art. 2.5, al Clientecontinuano a essere applicate le condizioni del Servizio di tutela della vulnerabilità e di cui alle presenti Condizioni Generali.

Articolo 3. Conclusione del Contratto - condizioni risolutive

3.1 Il Contratto per la somministrazione di gas naturale si conclude:

a. nei tempi e nelle modalità previsti dalla delibera ARERA 100/2023/R/com;

b. nel caso di proposta contrattuale effettuata dal Cliente al Fornitore, nel momento in cui entro il termine di 45 giorni - o altro termine previsto dall'ARERA - dalla data di sottoscrizione della proposta di somministrazione da parte del Cliente, il Fornitore abbia manifestato per iscritto di accettare detta proposta. Qualora il Fornitore non dovesse inviare l'accettazione al Cliente entro il suddetto termine la proposta di somministrazione del Cliente non produrrà alcun effetto ed il Cliente non potrà pretendere dal Fornitore alcunché per qualsivoglia titolo o motivo;

c. nel caso di offerta del Fornitore al Cliente a mezzo corrispondenza, anche tramite web, nel momento in cui il Fornitore sia venuto a conoscenza dell'avvenuta accettazione della proposta formulata al Cliente; qualora il Cliente non dovesse inviare l'accettazione al Fornitore con le modalità indicate nell'offerta, la proposta di somministrazione del Fornitore non produrrà alcun effetto;

d. nel caso in cui l'offerta del Fornitore al Cliente venga proposta e accettata da questo nel corso di una procedura telefonica (c.d. verbal order), all'esito di apposita telefonata registrata su supporto durevole. In questa ultima ipotesi, tuttavia, il Contratto sarà vincolante per il Cliente solo nel momento in cui SEV, dopo aver trasmesso al Cliente il plico contrattuale, riceverà conferma dal Cliente stesso della volontà di concludere il Contratto: i) o nell'ambito di successivo contatto telefonico registrato su supporto durevole; ii) o mediante accesso del Cliente ad apposita pagina web dedicata di SEV seguendo le istruzioni ivi specificate.

3.2 Il Contratto, anche se già concluso, dovrà considerarsi automaticamente risolto, senza nessun addebito di responsabilità in capo al Fornitore, che provvederà a darne tempestiva comunicazione scritta al Cliente, all'avverarsi delle seguenti condizioni che verranno verificate dal Fornitore entro 90 giorni dalla data di conclusione del Contratto:

a) qualora il contatore non risulti intestato al Cliente presso gli archivi del distributore;

b) qualora il punto di fornitura al momento della richiesta di switching risulti chiuso e/o sospeso per morosità conformemente a quanto previsto dal TIMG)

c) nel caso in cui al momento della richiesta di accesso per sostituzione/attivazione nellafornitura il distributore segnali che il punto di riconsegna rientra tra quelli per i quali il Fornitore/utente del servizio di distribuzione ha la possibilità di revocare la richiesta e che, a tal fine, secondo quanto disposto dall'art. 19.3 del TIMG, il Distributore è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore/utente del servizio di distribuzione, le seguenti informazioni circa il punto di riconsegna oggetto della richiesta stessa: l'eventuale chiusura del punto di riconsegna a seguito dell'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità di cui all'art. 6 dell'Allegato stesso; il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; 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 richiestadi accesso per sostituzione in corso; le date delle eventuali richieste di accesso per sostituzione in corso; l'accessibilità o meno del punto di riconsegna;

d) se il Cliente sia stato in precedenza inadempiente nei confronti del Fornitore;

e) se il Cliente risulti iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;

f) se il Cliente risulti assoggettato a procedure concorsuali in proprio o nella qualità di legale rappresentante di società;

g) in ogni caso nel quale a causa di eventuali impedimenti di qualsiasi natura, anche se contingenti e temporanei (ad esempio nel caso di impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni di apertura), il Fornitore non potesse procedere ad attivare la fornitura;

h) per eventuali ulteriori motivi tecnici, economici, amministrativi e gestionali, compresoil caso in cui il Fornitore abbia verificato che il soggetto delegato alla adesione ad offerte commerciali da parte del Cliente non fosse stato da questi munito dei necessari poteri con apposito incarico.

Il Fornitore si riserva comunque la facoltà di non attivare il Contratto o di risolvere il Contratto stesso di fornitura nei casi in cui le installazioni del Cliente non risultino conformi alle vigenti norme di legge e/o di regolamento.

Decorso il termine di cui sopra, in assenza di comunicazione del Fornitore, il Contratto sarà efficace.

3.3 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

Articolo 4. Procura a recedere

4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferiscemandato con rappresentanza al Fornitore perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente fornitore con le modalità di cui al successivo art. 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

4.2 Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi dei successivi artt. 5.3 e 5.4, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al precedente fornitore nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

Articolo 5. Diritto di ripensamento

5.1 In virtù di quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale, nonché dal Capo I del Titolo III della parte III del Codice del Consumo di cui al D. Lgs. 6 settembre 2005, n.206 e ss.mm.ii. fatto salvo quanto previsto al successivo art. 5.2, il Cliente, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione:

a) qualora il Contratto sia stato concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o a distanza, fatto salvo quanto indicato al punto b), può esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto;

b) qualora il Contratto sia stato concluso con procedura telefonica (c.d. verbal order), puòesercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla data di conferma da parte del Cliente della volontà di concludere il Contratto che, a seconda delle due modalità alternative con cui SEVacquisirà detta conferma, decorrerà:

i.) nel caso in cui la conferma fosse prestata dal Cliente mediante accesso a https://clienti.seviren.it,dal giorno di esecuzione di detta operazione;

ii.) nel caso in cui, invece, la conferma fosse prestata nel corso di contatto telefonico con operatore, dal momento in cui il file contenente la registrazione telefonica della conferma sarà messo a disposizione del Cliente entro 48 ore dalla data della registrazione stessa, nell'Area clienti del sito https://clienti.seviren.it

5.2. Il periodo di ripensamento di quattordici giorni di cui al precedente art. 5.1 è prolungato a trenta giorni nel caso in cui il Contratto sia stato concluso nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere le offerte ai consumatori. La disposizione di cui al presente comma non si applica ai contratti conclusi nel contesto di visite domiciliari da parte del Fornitore, richieste dal Cliente, e non organizzate in forma collettiva.

5.3 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.

5.4 Qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo fissato dalla normativa vigente. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

5.5 Le Parti prendono atto che:

a) se il Cliente esercita il diritto di ripensamento dal Contratto e non ha fatto precedentementerichiesta di avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;

b) se il Cliente esercita il diritto di ripensamento dal Contratto avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente deve individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta.

5.6 In relazione al diritto di ripensamento si rimando a quanto ulteriormente previsto dal Capo I del Titolo III della parte III del Codice del Consumo.

Articolo 6. Voltura, subentro e divieto di sub-fornitura

6.1 In caso di richiesta di variazione della titolarità di una fornitura da un Cliente (Cliente uscente) ad un altro (Cliente entrante) con il Fornitore senza interruzione dell'erogazione di gas (voltura), il Cliente entrante dovrà stipulare un nuovo contratto previa presentazione dei documenti richiesti dal Fornitore.

6.2 Nel caso in cui il Punto di riconsegna per il quale il Cliente entrante domandi la voltura sia interessato da morosità pregresse del Cliente uscente o risulti sospeso per morosità del Cliente uscente, il Cliente entrante non è tenuto al pagamento delle morosità pregresse del Cliente uscente, fatto salvo quanto previsto ai commi 6.3 e 6.4.

6.3 Qualora il Cliente entrante dichiari di aver fruito della fornitura in un periodo antecedente alla richiesta di voltura, il Cliente entrante sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti a fronte dell'erogazione della fornitura per il periodo dichiarato dal Cliente entrante stesso.

6.4 Il Cliente entrante è tenuto al pagamento di tutte le morosità pregresse contratte dal Cliente uscente nel Punto di riconsegna oggetto di voltura nel caso in cui il Cliente entrante dichiari di essere erede delCliente uscente.

6.5 Il Fornitore si riserva in ogni caso la facoltà di richiedere eventuale ed ulteriore documentazione a supporto delle dichiarazioni rese dal Cliente entrante e/o a corredo della richiesta di voltura quali ad esempio, contratto di acquisto, contratto di locazione, visure camerali ed altro.

6.6 In caso di subentro, ossia di attivazione della fornitura da parte di un Cliente entrante in seguito alla cessazione del contratto da parte del Cliente uscente con disattivazione del contatore, si applicano le disposizioni di cui ai commi da 6.1 a 6.5.

6.7 Al Cliente è fatto assoluto divieto di subfornitura di gas.

Articolo 7. Conclusione dei contratti con il Distributore

7.1 Ai fini dell'articolo 2, il Fornitore chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

7.2 Il Fornitore si serve di uno o più soggetti terzi per la conclusione del contratto per il servizio di distribuzione. Nei casi di inadempimento del Fornitore verso uno o più di tali soggetti, il Contratto continuerà ad essere eseguito fino alla data di risoluzione del contratto per il servizio di distribuzione e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non trovi un altro Fornitore, nell'ambito dei Servizi di ultima istanza.

7.3 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

7.4 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di allacciamento e a tenere indenne il Fornitorein relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

Articolo 8. Attivazione della fornitura

8.1 L'attivazione della fornitura, nei casi di cambio venditore e salvo diversa esplicita richiesta del Cliente, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto.

8.2 La data di attivazione della fornitura viene specificata dal Fornitore tramite comunicazione e/o tramite indicazione almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore stesso.

8.3 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

Articolo 9. Durata del Contratto e recesso

9.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.

9.2 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte, secondo quanto di seguito stabilito.

9.3 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, può esercitare in qualsiasi momento la facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto, con preavviso di un mese come previsto all'art. 6.2 dell'Allegato A alla delibera ARERA 302/2016/R/COM e ss.mm.ii. mediante lettera raccomandata a/r da inviare a SEV. Il termine di preavviso decorre dalla data di ricevimento da parte del Fornitore della comunicazione di recesso. Il recesso si considera efficace a tutti gli effetti solo ed esclusivamente con l'apposizione dei sigilli al contatore da parte del personale autorizzato dal Distributore.

A tal fine, nel caso di contatori non accessibili, il Cliente dovrà consentire al Distributore, entro la data di scadenza del termine di preavviso, la lettura del contatore per rilevare l'ultimo consumo, nonché la chiusura/rimozione del contatore. Il Fornitore provvederà a trasmettere al Distributore la richiesta del Cliente nel rispetto dei termini ad esso imposti dalla vigente regolazione.

Parimenti il Distributore è tenuto a provvedere nel rispetto dei termini ad esso imposti dalla delibera ARERA ARG/gas 120/08 e ss.mm.ii. (pubblicata in GURI n. 258 SO 245 del 4.11.2008). Nel caso in cui le descritte attività di lettura/chiusura/rimozione del contatore non venissero consentite o comunque non eseguite per fatto imputabile al Cliente stesso, il recesso non potrà considerarsi efficace.

9.4 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere ai sensi dell'art. 3 dell'Allegato A alla delibera 302/2016/R/com.

Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

9.5 Il Fornitore, in ogni caso, mediante raccomandata a/r, può esercitare in qualsiasi momento lafacoltà di recedere unilateralmente dal Contratto, dando un preavviso di sei mesi. Il termine di preavviso decorre a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente della comunicazione di recesso.

9.6 La riattivazione del contatore, quando lo stesso sia stato chiuso e sigillato, potrà essere effettuata esclusivamente dal Distributore solo dopo che sia stato perfezionato un nuovo contratto di vendita. In difetto di ciò, il consumo di gas sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge.

Articolo 10. Condizioni Economiche

10.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni economiche di fornitura del Servizio di tutela della vulnerabilità regolate da ARERA ai sensi dell'Allegato 1 A alla deliberazione ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii. (TIVG) e costituiscono parte integrante del Contratto.

Articolo 11. FatturazioneDisposizioni Generali

11.1 La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato all'art. 11.15. Nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

11.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.

11.3 Le fatture consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, checostituisce fattura ai fini della normativa fiscale, e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le modalità indicate nella bolletta stessa.

11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.SEVlucegas.it la "Guida alla lettura della bolletta gas", recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura della bolletta gas" contattando il servizio clienti o recandosi presso gli sportelli territoriali.

11.5 Le fatture sono emesse in formato elettronico, salvo che il Cliente chieda di ricevere le fatture informato cartaceo.

11.6 Le fatture emesse in formato elettronico sono rese disponibili al Cliente attraverso l'app IrenYou.

11.7 Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo. In nessun caso potranno essere applicati specifici corrispettivi al Cliente per la ricezione delle fatture, delle informazioni sulla fatturazione e per l'accesso ai dati relativi ai consumi.

11.8 Al Cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.

11.9 L'importo dello sconto di cui all'art.11.8 è pari a 5,40 euro/Punto di fornitura/anno.

11.10 Gli importi e le modalità di applicazione dello sconto di cui all'art. 11.8 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

11.11 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamenteinferiori a 17 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

11.12 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamenteinferiori a 18 euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.

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

11.14 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti:

- mediante addebito diretto sul conto corrente bancario/postale;
- tramite bonifico bancario
- presso tutti gli uffici postali;
- altre modalità specifiche per territorio indicate in bolletta;
- senza spese aggiuntive presso la cassa automatica della sede di SEV;
- senza spese aggiuntive presso i soli istituti di credito indicati in bolletta;
- senza spese aggiuntive presso i soli esercizi commerciali indicati in bolletta. Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

11.15 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:

a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;

b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;

c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo il criterio pro die, ossia considerando convenzionalmente costante il consumo giornaliero di un dato periodo. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente. In tutti i casi di assenza di dati circa il consumo storico, il Fornitore determinerà i consumi stessi sulla base del consumo annuo comunicato dal Cliente o dal
distributore. In assenza del dato verrà utilizzato il consumo annuo per la tipologia di utenza e per la zona climatica, utilizzando il profilo di prelievo di cui all'Allegato A della Delibera 229/2012/R/Gas del 31 maggio 2012 e ss.mm.ii.

11.16 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei
periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

11.17 Il Fornitore svolge la funzione di sostituto d'imposta applicando in fattura le imposte gravanti sull'energia elettrica e il gas ed effettua annualmente le dichiarazioni di consumo agli uffici competenti secondo le disposizioni di Legge. Nel caso di regime tributario diverso dall'ordinario, il Cliente è tenuto a certificare la sua posizione con idonea documentazione.

Fatturazione di periodo

11.18 La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

GAS NATURALE	
Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Tipologia di clienti	**Frequenza emissione fatture**
Fino a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Superiore a 500 e fino 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 1500 e fino a 5000 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile
Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Qualsiasi livello di consumo	Mensile

11.19 La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine,il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

a) 6 euro nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;

b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:

a) 40 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;

b) 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90(novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

11.20 Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze con le modalità indicate in fattura.

11.21 In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Punti di fornitura dotati di misuratore accessibile, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.

Fatturazione di chiusura

11.22 La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giornodi cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

11.23 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui all'art. 11.22, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solarisuccessivi al termine massimo di emissione di cui all'art. 11.22;

b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solarisuccessivi al termine massimo di emissione di cui all'art. 11.22.

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

Articolo 12. Rateizzazione

12.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

i. per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;

ii. per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;

iii. per i clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;

iv. per tutti i clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'articolo 11;

v. per tutti i clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

12.2 Il Cliente può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.

12.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- nei casi di cui ai punti i., ii. e iii., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numerodi rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iv, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto v., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
- le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il Fornitore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dai documenti di fatturazione e di inviarle separatamente da questi ultimi;
- è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazionela documentazione che permetta al Cliente il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito www.euribor.it, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.

12.4 Il Fornitore può negoziare con il Cliente un diverso accordo rispetto a quanto previsto al precedente art. 12.3. In tali casi, la volontà del Cliente deve essere manifestata espressamente.

12.5 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

12.6 Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale il Fornitore è tenuto aoffrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.

12.7 Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

a) la prima rata non può essere superiore al trenta percento del debito di cui alla costituzione in mora;

b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;

c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;

d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

12.8 Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui all'art. 12.6, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

Articolo 13. Garanzie a carico del Cliente

13.1 Salvo quanto disposto al successivo art. 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale. Non possono essere richieste forme di garanzia addizionali.

13.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIVG) e riportato nelle seguenti tabelle:

TABELLA A

GAS NATURALE			
Clienti titolari di bonus sociale			
Livello deposito cauzionale (€)	Consumo annuo (Smc/anno)		
	<500	Fino a 5.000	> a 5.000
	25,00	**77,00**	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte

TABELLA B

GAS NATURALE					
Altri clienti:					
Livello deposito cauzionale (€)	Consumo annuo (Smc/anno)				
	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	> a 5.000
	30,00	**90,00**	**150,00**	**300,00**	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte

13.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui alla precedente tabella B è raddoppiato per i Clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;

b) il Cliente non abbia pagato il deposito di cui alla tabella B e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente stesso, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

13.4 Nel caso in cui il Cliente non versi il deposito cauzionale di cui all'art.13.1 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere ai sensi delle disposizioni di cui al TitoloII del TIMG. In tali casi non si applicano le previsioni di cui all'art. 5.2, lettera c) del TIMG medesimo.

13.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unicasoluzione.

13.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima fattura utile.

13.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

13.8 Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente che usufruisca per il pagamento dellefatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

13.9 Il Cliente sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

Articolo 14. Interessi di mora

14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore

richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.

14.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto, è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

14.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. Non è ammessa la richiesta di risarcimento di ulteriori danni.

Articolo 15. Inadempimento del Cliente

15.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento, anche parziale, dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto entro i termini di cui all'art. 11 e fermo quanto previsto all'art. 14, il Fornitore si riserva il diritto di attivare le procedure previste in caso di morosità nei termini ed alle condizioni di cui al TIMG. Resta comunque fermo quanto previsto nelle presenti Condizioni Generali relativamente al diritto del Fornitore di risolvere il Contratto.

15.2 Qualora il Cliente possieda le caratteristiche di titolare di "PDR disalimentabile", il Fornitore potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura; a tal fine il Fornitore dovrà costituire in mora il Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata oppure posta elettronica certificata (PEC), nella quale sarà indicato, tra l'altro, il termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, termine comunque non inferiore a 15 giorni solari dall'invio al Cliente della relativa raccomandata, oppure a 10 giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite postaelettronica certificata, oppure, nel caso in cui il Fornitore non fosse in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata, non inferiore a 20 giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora, secondo quanto stabilito dal TIMG. L'avvenuto pagamento del debito dovrà essere comunicato e dimostrato dal Cliente mediante presentazione di idonea documentazione, od irettamente presso gli sportelli del Fornitore o mediante fax al recapito indicato dal Fornitore nella suddetta comunicazione. Il Fornitore, decorsi almeno 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, in caso di persistenza dello stato di morosità del Cliente, avrà diritto di richiedere al Distributore la sospensione della fornitura per morosità secondo quanto stabilito dal TIMG. Detti termini, secondo quanto previsto dal TIMG, possono essere ridotti nei 90 giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura e comunque non possono essere inferiori: relativamente al termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, a 7 giorni solari dall'invio al Cliente della relativa raccomandata, oppure a 5 giorni solari dal ricevimento da parte del Fornitore della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata, oppure nel caso in cui il Fornitore non fosse in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata, non inferiore a 10 giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora; relativamente al termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore della sospensione della fornitura, non inferiori a 2 giorni lavorativi.

15.3 Il Cliente, secondo quanto stabilito dal TIMG, avrà diritto ad un indennizzo automatico di importo pari a:

- euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità, senza preventivo invio della comunicazione di costituzione in mora;
- euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: i) termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii) termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata; iii) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore della sospensione della fornitura.

In tali ipotesi, al Cliente non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

15.4 Il Distributore potrà procedere, anche su segnalazione del Fornitore, all'immediata sospensione della fornitura in caso di accertato prelievo fraudolento (compresa l'ipotesi di riattivazione non autorizzata a seguito di sospensione per mora), per cause di pericolo oggettivo, ovvero in caso di rottura dei sigilli del contatore o di manomissione dello stesso, ovvero in caso di accertata non conformità dell'impianto interno del Cliente alle norme tecniche vigenti sulla sicurezza degli impianti. In tali casi non sarà dovuto al Cliente alcun preavviso da parte del Fornitore.

15.5 Il Cliente è tenuto:

- a pagare il corrispettivo di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare eventualmente previsto dall'ARERA o definito nel prezziario del Distributore;
- a saldare integralmente fatture/bollette non pagate o pagate parzialmente;

Il Cliente che sia titolare di PDR disalimentabile ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato il contatore al fine di poter disalimentare il punto in caso di inadempimento del Cliente medesimo.

In ogni caso è comunque fatta salva ogni altra azione per il recupero del credito e il risarcimento dell'eventuale danno subito dal Fornitore. Sarà infatti posto a carico del Cliente ogni eventuale corrispettivo che il Distributore e/o ogni altro organismo competente dovesse esigere dal Fornitore a causa della sospensione e/o risoluzione del Contratto di fornitura.

15.6 Nel caso di morosità del Cliente titolare di un "PDR non disalimentabile" il Fornitore, secondo quanto previsto dal TIMG, potrà procedere alla costituzione in mora tramite apposita comunicazione indicante il termine ultimo, comunque non inferiore a 10 (dieci) giorni dall'invio della comunicazione, entro il quale il Cliente titolare di PDR non disalimentabile moroso deve provvedere al pagamento e, decorso tale termine, senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento, il Fornitore potrà provvedere alla richiesta al Distributore locale di Cessazione amministrativa per morosità relativa a un PDR non disalimentabile moroso. In tal caso il Distributore provvederà ad attivare i servizi di ultima istanza di cui al TIVG.

15.7 Nel caso di morosità del Cliente di fornitura di gas naturale titolare di un "PDR disalimentabile" il Fornitore potrà provvedere, tra l'altro, a richiedere al Distributore locale:

- la Cessazione amministrativa per morosità relativa a un PDR disalimentabile, secondo quanto previsto dal TIMG;
- la Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, secondo quanto previsto dal TIMG; il Fornitore trasmette al Distributore:

i. copia delle fatture non pagate;
ii. copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente;
iii. copia della risoluzione del Contratto con il Cliente e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente;
iv. copia del Contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata;
v. documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

Articolo 16. Trasporto e distribuzione del gas

16.1 Il quantitativo di gas naturale necessario al Cliente viene trasportato da reti primarie nazionali e/o regionali e da reti locali tramite la società di distribuzione titolare della concessione comunale. Il Fornitore si impegna a stipulare contratti di trasporto e distribuzione con le suddette società, ma non avrà nessuna responsabilità nei confronti del Cliente sulle conseguenze causate da interruzioni dovute alle reti di trasporto stesse.

16.2 In particolare, il Fornitore non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile e nessun indennizzo, risarcimento o altra pretesa potranno essere, a qualsivoglia titolo, avanzati dal Cliente nei suoi confronti in caso di limitazione o sospensione della somministrazione del gas non solo per cause di forza maggiore, ma anche per ragioni di carattere tecnico o per lavori da eseguire lungo la rete di distribuzione locale e/o lungo la rete di trasporto nazionale in alta pressione gestita dal Trasportatore.

16.3 In tali casi, l'interruzione ovvero la mancata erogazione non potranno costituire ragioni di risoluzione del Contratto né potrà essere imposto al Fornitore di provvedere al trasporto della materia prima in qualsiasi modo fino ai punti di riconsegna.

16.4 I costi di trasporto e di vettoriamento sono compresi nelle condizioni economiche applicate. Nel caso di variazioni e/o conguagli, il Fornitore si impegna ad accreditare e/o addebitare al Cliente i relativi importi.

16.5 Il Fornitore si riserva la possibilità di addebitare al Cliente gli eventuali oneri richiesti dal Distributore per le operazioni di attivazione/disattivazione della fornitura e gestione anagrafica dei clienti.

16.6 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel RQDG, comprendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e volture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RQDG.

16.7 Il Fornitore si riserva inoltre la facoltà di applicare al Cliente un importo in quota fissa pari a 23,00 euro (IVA esclusa) come previsto nella Sezione Economica Contrattuale per ciascuna richiesta di volturaino ltrata al Distributore competente dal Cliente per il tramite del Fornitore.

16.8 Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

Articolo 17. Modalità di prelievo e modalità di utilizzo del gas

17.1 Il gas fornito è composto da gas naturali costituiti essenzialmente da metano. Per motivi di sicurezza, il gas è fornito opportunamente odorizzato.

17.2 La fornitura viene concessa per gli usi dichiarati dal Cliente ai fini della conclusione del Contratto nei limiti della portata richiesta; non sono consentiti prelievi eccedenti la capacità massima installata e nel caso in cui essi abbiano luogo il Cliente risponderà di tutti i danni causati.

17.3 La somministrazione del gas può essere richiesta per le categorie d'uso definite nell'Allegato Tabella 1 alla Delibera ARERA n. 229/2012/R/gas e ss.mm.ii. (pubblicate sul sito internet www.arera.it il 1.06.2012).

17.4 Il gas sarà usato direttamente dal Cliente che si impegna a non utilizzarlo per usi diversi da quelli dichiarati nel Contratto e a non cederlo a terzi a nessun titolo.

17.5 Ogni modifica negli utilizzi del gas oggetto della fornitura deve essere preventivamente comunicata al Fornitore. Il Cliente potrà attuare la variazione comunicata solo a seguito di autorizzazione scritta del Fornitore e, ove necessario, previa integrazione del Contratto.

17.6 Nel caso in cui la comunicazione di variazione d'uso non sia stata effettuata e questo comportiuna diversa applicazione di tariffe e/o imposte, dirette o indirette, il Fornitore si riserva il diritto di rifatturare i consumi dell'utenza secondo i corretti valori tariffari e/o fiscali a decorrere dal momento in cui la modifica è stata realizzata.

17.7 Qualora il Cliente abbia ceduto a terzi a qualunque titolo il gas somministrato, il Fornitore, salvo l'esperimento delle azioni civili e/o penali del caso, si riserva, previa contestazione scritta da inviarsi almeno quindici giorni prima, di sospendere la fornitura fino alla cessazione della condotta vietata e fino all'integrale riscossione del danno subito, salva la facoltà del rimedio della risoluzione del presente Contratto.

Articolo 18. Responsabilità relative all'impianto

18.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas.

18.2 L'attivazione della fornitura dovrà essere effettuata dal Distributore previa verifica da parte di quest'ultimo del certificato di conformità dell'impianto come previsto dalla legge 46/90 (pubblicata in GURI n. 59 del 12.3.1990) e ss.mm. ii e nel rispetto di quanto previsto dalle norme UNI-CIG di cui alla legge n. 1083 del 6/12/71 (pubblicata in GURI n. 320 del 20.12.1971) e ss.mm.ii. e alla legge 46/90 e di osservare tutte le norme e/o leggi e regolamenti interni e nell'utilizzo del gas.

18.3 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

18.4 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

18.5 Il Cliente dichiara inoltre di osservare le disposizioni previste dalla delibera ARERA n. 40/2004 e ss.mm.ii.

18.6 Il Fornitore si limita ad acquisire le dichiarazioni e le certificazioni di competenza del Distributore, non assume alcuna responsabilità in relazione all'impianto e alle attività di competenza del Distributore e/o del Cliente.

18.7 I Clienti che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale.

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 Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet www.arera.it.

Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore www.seviren.it e in quello del contraente www.cig.it; detti moduli dovranno essere inviati secondo le modalità specificate all'indirizzo riportato nei moduli stessi. Per le informazioni relative alla copertura assicurativa ed alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro è attivo il Numero Verde 800 166 654 dello Sportello del Consumatore di Energia. Informazioni in merito ai sinistri aperti sono rinvenibili presso il Comitato Italiano Gas (CIG) Numero Verde: 800.929.286, fax: 02.72001646, mail: assigas@cig.it, sito internet: www.cig.it.

Articolo 19. Limitazioni di responsabilità e impossibilità sopravvenuta della prestazione

19.1 Fermo restando quanto infra disposto, il Fornitore non risponde di eventuali danni subiti dal Cliente salvo che gli stessi gli siano imputabili a titolo di dolo o colpa grave.

19.2 La fornitura è erogata con continuità e può essere temporaneamente interrotta, in tutto o in parte, da parte dei Distributori rispettivamente competenti per territorio, in caso di pericolo, per ragioni di servizio o per motivi di sicurezza del sistema. Dette interruzioni, così come le interruzioni o le 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 a carico del Fornitore stesso né potranno essere invocate quale motivo per la risoluzione del Contratto.

19.3 Il Fornitore non può essere chiamato a rispondere di eventuali danni subiti dal Cliente conseguenti a problemi di natura tecnica concernenti gli impianti di proprietà del Distributore e dallo stesso gestiti e/o l'impianto interno di proprietà del Cliente stesso ovvero la consegna dell'energia elettrica e del gas quali, a mero titolo esemplificativo i) variazione della tensione o della frequenza, ii) variazione della forma d'onda, iii) interruzione della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione del gas o di trasmissione e distribuzione

dell'energia elettrica; iv) microinterruzioni, sovraccarichi o buchi di tensione, v) eventuali anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alle reti di distribuzione.

19.4 Comunque nessuna delle Parti sarà responsabile verso l'altra per danni o perdite causate da eventi eccezionali al di fuori del proprio ragionevole controllo.

19.5 Inoltre, qualora, dopo l'attivazione della somministrazione, intervengano provvedimenti di Pubbliche Autorità tali da rendere al Fornitore, in tutto o in parte, impossibile l'adempimento degli obblighi posti a suo carico dal Contratto, il Fornitore ne darà immediata comunicazione al Cliente.

19.6 Se l'impossibilità sopravvenuta è totale, a decorrere dalla data indicata nella comunicazione del Fornitore di cui al comma precedente, il Contratto s'intenderà risolto. Se l'impossibilità è parziale, il Fornitore ha la facoltà, contestualmente alla comunicazione di cui all'art. 19.5, di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, oppure recedere dal Contratto, sempre contestualmente alla comunicazione, con un preavviso di sei mesi e secondo le modalità di cui all'art. 9.

19.7 Nel caso in cui il Fornitore non eserciti la facoltà di recesso, il Contratto continuerà ad avereesecuzione per la parte rimasta eseguibile, fatta salva la facoltà del Cliente di recedere, con un preavviso di un mese, nei casi previsti dall'art. 1464 del Cod. Civ., mediante dichiarazione a mezzo raccomandata a/r da spedire entro 5 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui all'art. 19.5.

Articolo 20. Risoluzione del Contratto

20.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente, qualora, nei 15 giorni successivi al ricevimento della comunicazione di messa in mora, il Cliente non abbia provveduto a porre rimedio alle inadempienze allo stesso contestate, qualora le inadempienze contestate, siano relative a:

a) mancato pagamento delle fatture ovvero mancata prestazione e/o ricostituzione del deposito cauzionale e/o garanzia;
b) impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni sugli stessi (lettura, apertura, disalimentazione, operazioni di manutenzione etc.);
c) autoletture mendaci;
d) mancata comunicazione di affitto di locali, vendita dei locali;
e) condizioni di sicurezza mancanti;
f) inadempimenti del Cliente sopra descritti verificatisi in altre utenze gestite dalla Societàe riconducibili allo stesso soggetto giuridico;
g) prelievi fraudolenti di gas abusando dei servizi forniti dal Fornitore o dal Distributore;
h) nel caso di imprenditore fallibile, all'avvio di liquidazione giudiziaria o altra procedura concorsuale o equipollenti;

20.2 La manomissione o alterazione dolosa dei misuratori, dei sigilli o dei contrassegni comporta la risoluzione di diritto del Contratto.

20.3 Costituiscono inoltre cause di risoluzione del Contratto da parte del Fornitore:

- la risoluzione del rapporto contrattuale di distribuzione tra il Distributore ed il Fornitore secondo le previsioni di cui al par. 13 del Codice di rete tipo di distribuzione gas (Delibera ARERA 108/2006 e ss.mm.ii pubblicata in GURI n. 153 SO n.158 del 4 Luglio 2006);
- la risoluzione del rapporto contrattuale tra il Fornitore e l'utente del servizio di distribuzione, secondo le previsioni dell'art. 27 bis della delibera ARERA 138/04 e ss.mm.ii (pubblicata sul sito internet www.arera.it), qualora dal Contratto di fornitura con il Cliente risulti che il Fornitore non sia anche utente del servizio di distribuzione. In tal caso:

I. il Contratto di somministrazione con il Cliente sarà eseguito in coerenza con i termini, oggetto di successiva comunicazione, previsti dall' art. 27 bis della delibera ARERA 138/04 e ss.mm.ii;

II. la somministrazione verrà comunque garantita, qualora il Cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, nell'ambito dei servizi di ultima istanza;

- l'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna ai sensi dell'articolo 11 della Delibera ARG/ gas 99/11e ss.mm.ii. (pubblicata sul sito internet www.arera.it).

Articolo 21. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

21.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e Generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.

21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.seviren.it., da inoltrare con le modalità ivi previste.

21.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).

21.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione, da inviare con le medesime modalità previste nel modulo, dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

Articolo 22. Integrazione del Contratto

22.1 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni Generali di fornitura.

22.2 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

Articolo 23. Cessione del Contratto e cessione del credito

23.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione/trasferimento del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazionedell'articolo 2558 c.c..

23.2 Dalla cessione non deriveranno aggravi o di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

23.3 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di cedere i crediti scaturenti dal Contratto ai sensi degli articoli 1260 e segg. Cod. civ.

Articolo 24. Comunicazioni

24.1 Fermo quanto previsto al successivo art. 24.3, tutte le comunicazioni relative al Contrattodevono essere fatte per iscritto e dovranno riportare sia i dati identificativi del Cliente, sia i dati identificativi della sede della fornitura. Dette comunicazioni, a prescindere dal fatto che abbiano a oggetto la fornitura di gas, dovranno essere inoltrate a SEV: a mezzo del servizio postale o a mezzo corriere o, quando previsto, a mezzo di incaricati del Fornitore, al Servizio Gestione Clienti, in Via Stefano Passaro, 1 CAP 84134 Salerno per tutti i contratti relativi alle utenze site nel territorio nazionale.

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

24.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di inviodelle comunicazioni.

24.4 Il Fornitore si riserva di indicare in bolletta o sul sito internet www.seviren.it ulteriori canali di comunicazione.

Articolo 25. Legge applicabile e foro competente

25.1 La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal presenteContratto o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

25.2 Per quanto non previsto dal Contratto di somministrazione e dalle presenti Condizioni Generalidi vendita di energia elettrica e di gas naturale nel mercato libero, sono applicabili le leggi, le norme, i regolamenti, le disposizioni e gli usi vigenti.

Articolo 26. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

26.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.html) registrandosi nella piattaforma telematica di gestione delle pratiche; oppure presso organismi ADR riconosciuti, nonché presso le Camere di commercio che hanno aderito alla Convenzione sottoscritta dall'ARERA e Unioncamere, il tutto come descritto nel suddetto sito dell'Autorità, ai quali il Fornitore si impegna a partecipare.

26.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

.

Articolo 27. Pronto Intervento

27.1 Il Fornitore, con la prima bolletta utile, si impegna a fornire al Cliente i numeri Pronto Intervento del Distributore competente per ogni eventuale necessità del Cliente medesimo. Nel caso di successiva variazione di detti numeri, il Fornitore provvederà a comunicare i nuovi numeri di Pronto Intervento (gas naturale) con la bolletta successiva.

Articolo 28. Codice Etico e Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001

28.1 SEV S.p.A. ha, altresì, adottato il Codice Etico del Gruppo Iren che definisce i valori di etica aziendale il cui rispetto consente, fra l'altro, di prevenire la commissione di reati previsti dal Decreto citato.
Conseguentemente, nello svolgimento della propria attività, SEV S.p.A. si atterrà a quanto disposto nel suddetto Codice Etico, nonché a quanto indicato nel proprio Modello organizzativo.

28.2 Il Codice Etico e il Modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii. di SEV S.p.A. sono consultabili sul sito web www.seviren.it

Articolo 29. Nota informativa concernente il trattamento e la protezione dei dati personali

29.1 La nota informativa concernente il trattamento e la protezione dei dati personali ai sensi 13-14 del Regolamento UE 2016/679 e della normativa italiana di armonizzazione, è fornita in allegato alla presente documentazione contrattuale e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

29.2 La nota informativa di cui al precedente art. 29.1, ed eventuali successive revisioni, viene pubblicata sul sito www.seviren.it ed è reperibile presso gli uffici del Fornitore.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 (in seguito, anche, "GDPR") e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato quanto segue.

CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

SEV S.p.A., con sede legale in via Passaro n.1 – 84100 Salerno, è Titolare del trattamento (di seguito anche solo "Titolare"). È possibile contattare il Titolare inviando una comunicazione all'indirizzo e-mail privacy.sev@gruppoiren.it.

CHI È IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI?

Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è una persona appartenente al Gruppo IREN.
Ogni contatto con il Responsabile della Protezione dei dati personali (DPO) potrà avvenire inviando una e-mail a: dpo@gruppoiren.it.

PERCHÉ E COME VENGONO TRATTATI I MIEI DATI?

Il Titolare, in relazione alle finalità e ai fondamenti di liceità di seguito illustrati, tratta e conserva i dati personali sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati, secondo logiche strettamente correlate a tali finalità e fondamenti di liceità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

FINALITÀ	DESCRIZIONE	BASE GIURIDICA
Contrattuali e legali	- Gestire il rapporto contrattuale in tutte le sue fasi: attivazione, gestione del contratto (variazioni anagrafiche, tecniche o commerciali, etc.), fatturazione e eventuale attività di recupero credito. - Rispondere alle richieste dei clienti (comprese informative o reclami) o inviare comunicazioni afferenti alla gestione del contratto anche con l'invio di comunicazioni tramite servizi di messaggistica istantanea e posta elettronica. - Adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria.	Contrattuale, obblighi di legge
Marketing	Inviare materiale pubblicitario, per vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale tramite modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefonate automatizzate, sms, servizi di messaggistica istantanea, piattaforme digitali o di altro tipo) e tradizionali (posta cartacea, telefono con operatore). Le attività di marketing potranno essere effettuate anche tramite la condivisione dei dati personali con le piattaforme digitali e social network. In questo modo, potranno essere indirizzati negli spazi presenti sulle pagine delle piattaforme digitali gli annunci pubblicitari di SEV S.p.A.	Consenso
Profilazione	Creare profili e analizzare abitudini o scelte di consumo, sulla base del dettaglio degli acquisti, nonché dei dati raccolti dal Titolare direttamente presso l'interessato, anche al fine di fornire, attraverso le modalità esplicitate per la finalità Marketing, offerte commerciali personalizzate.	Consenso
Comunicazione a terzi	Comunicare i dati personali ad IREN Mercato S.p.A. ed IREN Smart Solutions S.p.A. per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.	Consenso
Controllo del rischio di credito e prevenzione delle frodi	Effettuare attività di controllo dei rischi di credito e prevenzione delle frodi, in fase preliminare all'attivazione del rapporto contrattuale e in esecuzione del contratto, acquisendo informazioni statistiche e di affidabilità creditizia attraverso l'accesso a: Sistemi di Informazioni Creditizie (come previsto dal Decreto-legge 138/2011); sistemi informativi di società autorizzate; archivi o registri pubblici.	Legittimo interesse

FINALITÀ	DESCRIZIONE	BASE GIURIDICA
Fidelizzazione	Proporre iniziative volte a premiare la fedeltà dell'interessato tramite sconti, premi o altre facilitazioni, anche forniti da soggetti terzi con i quali il Titolare abbia concluso appositi accordi scritti.	Legittimo interesse
Soft Spam	Inviare comunicazioni tramite il canale e-mail, aventi ad oggetto la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli acquistati dall'interessato, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 130 comma 4 del D. Lgs. 196/2003.	Art. 130 comma 4 D.lgs. 196/03
Verifica della qualità del servizio reso (indagini di "Customer Satisfaction")	Effettuare indagini circa la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi prestati alla clientela; le informazioni raccolte sono elaborate sotto forma di statistiche aggregate o, in alcuni casi, utilizzate per effettuare un ricontatto finalizzato alla corretta gestione della problematica segnalata dal cliente.	Legittimo interesse
Credit reminder	Inviare con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefonate automatizzate, sms) comunicazioni finalizzate al pagamento del credito vantato da parte del Titolare.	Legittimo interesse
Servizio Iban Check	Verificare l'esistenza, la correttezza e la riconducibilità del codice IBAN fornito dall'interessato, necessario alla domiciliazione dei pagamenti relativi al contratto di servizi ai fini della prevenzione del rischio di frodi.	Legittimo interesse
Attività di analisi statistiche e reportistica	Svolgere attività di reportistica ed analisi, poste in essere direttamente dal Titolare, al fine di creare report e statistiche inerenti le attività commerciali di SEV S.p.A., per valutare, analizzare e migliorare i propri prodotti e servizi.	Legittimo interesse
Attività relative ad operazioni societarie straordinarie	Svolgere attività di trattamento relative ad operazioni societarie straordinarie, ad esempio di acquisizione, fusione, scissione, etc.	Legittimo interesse
Tutela dei diritti del Titolare e gestione del precontenzioso/ contenzioso	Tutela dei diritti del Titolare in caso di controversie e gestione del contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, controversie giudiziarie, etc.).	Legittimo interesse

QUALI MIEI DATI PERSONALI VENGONO TRATTATI E COME VENGONO RACCOLTI DAL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

I dati personali trattati da SEV S.p.A., raccolti dal Titolare direttamente presso l'interessato quale intestatario del contratto di fornitura o tramite suo delegato in occasione della stipula e/o dell'esecuzione di un contratto, sono:

- Dati anagrafici dell'intestatario del contratto, di un suo delegato e relativi all'intestatario del conto corrente indicato per la domiciliazione dei pagamenti, se diverso dall'intestatario del contratto (a titolo esemplificativo: nome e cognome; luogo e data di nascita; indirizzo di residenza, codice fiscale; partita IVA; tipo, numero e data di rilascio del documento di identità);
- Dati di contatto dell'intestatario del contratto o di un suo delegato (a titolo esemplificativo: indirizzo e-mail, numero di telefonia fissa, numero di telefonia mobile);
- Dati contrattuali e relativi alla fornitura (a titolo esemplificativo: codice POD/PDR, codice cliente, codice contratto);
- Dati tecnici (ad esempio indirizzo fornitura, dati catastali);
- Dati di misura e di fatturazione;
- Dati pagamento (a titolo di esempio: coordinate bancarie per la gestione dei pagamenti dematerializzati dell'intestatario del contratto, dati di riscontro del pagamento o di morosità);
- Indirizzo di recapito e/o di installazione del prodotto.

Inoltre, al fine di consentire a SEV S.p.A. di effettuare attività di Controllo del rischio di credito e prevenzione delle frodi, il Titolare potrà acquisire, presso archivi o registri pubblici, sistemi informativi di società autorizzate, Sistemi di Informazioni Creditizie, dati relativi al rischio creditizio (profilo pagatore).

È NECESSARIO CONFERIRE I MIEI DATI PERSONALI?

BASE GIURIDICA	È NECESSARIO IL CONFERIMENTO?
Contrattuale, Obblighi di legge	Il conferimento dei dati per le finalità Contrattuali e Legali è necessario, in quanto costituisce un requisito essenziale per la conclusione ed esecuzione del contratto. Un eventuale rifiuto o

	il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete impedisce di svolgere le attività contrattuali o l'adempimento di obblighi di legge.
Consenso	Il conferimento dei dati da parte dell'interessato è facoltativo ed un eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedire di svolgere le attività di **Marketing, Profilazione, Comunicazione a terzi,** ma non impedirà l'esecuzione del contratto. Il trattamento dei dati personali per le sopraddette finalità necessita del consenso dell'interessato espresso puntualmente per ciascuna di esse. In ogni caso, l'interessato potrà revocare il consenso espresso in qualsiasi momento senza che questo pregiudichi la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca secondo le modalità descritte al paragrafo "QUALI SONO I MIEI DIRITTI E COME POSSO ESERCITARLI?".
Legittimo interesse	La base giuridica del legittimo interesse è stata definita per ciascuna finalità (**Controllo del rischio di credito e prevenzione delle frodi, Fidelizzazione**, **Verifica della qualità del servizio reso, Credit reminder, Servizio Iban Check, Attività di analisi statistiche e reportistica, Attività relative ad operazioni societarie straordinarie, Tutela dei diritti del Titolare e gestione del precontenzioso/ contenzioso**) in virtù delle valutazioni effettuate circa il bilanciamento di necessità e proporzionalità del trattamento effettuato dal Titolare in relazione a interessi, diritti e libertà fondamentali dell'interessato. L'interessato può esercitare il diritto di opposizione, secondo le modalità descritte al paragrafo "QUALI SONO I MIEI DIRITTI E COME POSSO ESERCITARLI?", fermo restando il diritto del Titolare all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria ovvero in caso di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento. L'eventuale opposizione non impedirà la conclusione e l'esecuzione del contratto.
Art. 130 comma 4 D.lgs. 196/03	L'attività di **Soft spam** è effettuata dal Titolare sulla base dell'art. 130 comma 4 del D.lgs. 196/03, salvo opposizione dell'interessato che può essere esercitata inizialmente o anche in occasione di successive comunicazioni secondo le modalità descritte al paragrafo "QUALI SONO I MIEI DIRITTI E COME POSSO ESERCITARLI?". L'opposizione non pregiudica la liceità del trattamento eseguito prima dell'opposizione e non impedirà la conclusione e l'esecuzione del contratto.

QUANTO VENGONO UTILIZZATI E CONSERVATI I MIEI DATI?

I dati personali trattati saranno **conservati** per un periodo di tempo determinato nel rispetto dei seguenti criteri:

- Per la gestione del contratto.
- Per l'adempimento di obblighi legali ai quali sia soggetto il Titolare del trattamento.
- Per l'eventuale esercizio di diritti del Titolare del trattamento in sede di giudizio.

Nell'ambito dei criteri di conservazione descritti, i dati personali potranno inoltre essere **utilizzati**:

- Con riferimento alle finalità fondate sul consenso (**Marketing, Profilazione e Comunicazione a terzi**) fino a quando l'interessato non chieda di revocare il proprio consenso, secondo le modalità descritte al paragrafo "QUALI SONO I MIEI DIRITTI E COME POSSO ESERCITARLI?"; i dati relativi al dettaglio degli acquisti saranno elaborati in un arco temporale di 12 mesi dalla registrazione per finalità di **Profilazione** e di 24 mesi dalla registrazione per finalità di **Marketing**. In ogni caso, l'interessato potrà revocare il consenso espresso in qualsiasi momento senza che questo pregiudichi l'esecuzione del contratto ovvero la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

A CHI VENGONO COMUNICATI E TRASFERITI I MIEI DATI PERSONALI?

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato dal personale interno del Titolare, autorizzato in qualità di Incaricato del trattamento. Inoltre, il trattamento dei dati personali potrà essere effettuato dalle Società del Gruppo IREN nonché da società di fiducia del Titolare, in qualità di Responsabili del trattamento. Il loro elenco è costantemente aggiornato ed è disponibile, su richiesta, inviando una comunicazione all'indirizzo sottoindicato ovvero una e-mail a: privacy.sev@gruppoiren.it.

I dati personali potranno essere trattati da soggetti che forniscono prestazioni o servizi strumentali, anche di natura tecnica ed organizzativa, per le finalità indicate nel paragrafo "PERCHÉ E COME VENGONO TRATTATI I MIEI DATI?", tra cui:

- Soggetti incaricati della gestione e assistenza dei clienti e dei consumatori;
- Soggetti incaricati di stampare e inviare le bollette;
- Soggetti incaricati di recuperare i crediti maturati;
- Soggetti incaricati di valutare l'efficienza e l'efficacia del servizio reso;
- Soggetti che effettuano servizi di data entry.

I dati personali potranno essere, inoltre, comunicati alle seguenti categorie di soggetti che operano in qualità di titolari autonomi del trattamento, tra cui:

- Enti istituzionali;
- Altre società del Gruppo IREN;
- Società di factoring.

In relazione al **Servizio Iban Check**, i dati personali (Codice fiscale e IBAN) sono comunicati alla Banca (o PSP) presso cui l'IBAN indicato è attestato. A tal proposito, si rimanda all'informativa privacy dell'intermediario finanziario di radicamento del conto corrente dell'interessato, reperibile direttamente sul sito dello stesso.
I dati potranno, inoltre, essere comunicati a UniCredit S.p.A., Nexi Payments S.p.A., CBI S.C.P.A., che collaborano nell'erogazione del **Servizio Iban Check**. Tali soggetti operano in qualità di titolari autonomi del trattamento. Nella tabella di seguito sono indicati i link diretti alle informative privacy dei suddetti titolari e l'indicazione dei dati di contatto dei rispettivi Data Protection Officer.

	Link presso cui reperire l'informativa	Dati di contatto del DPO
UniCredit S.p.A.	www.unicredit.it/privacy, cliccando su "Informativa privacy per clienti"	Group.DPO@unicredit.eu
Nexi Payments S.p.A.	www.nexi.it/it/privacy	dpo@nexigroup.com
CBI S.C.P.A.	www.cbiglobe.com, nella sezione Il servizio/Check Iban	dpo@cbiorg.eu

In relazione alla finalità di **Comunicazione a terzi**, si precisa che - previo specifico consenso - i dati saranno comunicati per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale a:

- **IREN Mercato S.p.A.**, società operante nella categoria economica dei servizi per l'efficientamento energetico, l'intermediazione assicurativa, dei prodotti e servizi in ambito smart home e connettività. L'informativa della società è disponibile al sito www.irenlucegas.it, sezione "Privacy e Cookie policy" – "Informativa sul trattamento dei dati personali acquisiti da terzi ex art. 14 GDPR";
- **IREN Smart Solutions S.p.A.**, società operante nella categoria economica dei servizi di efficientamento energetico. L'informativa della società è disponibile al sito www.gruppoiren.it, sezione "Privacy e Cookie policy" – "Informativa sul trattamento dei dati personali acquisiti da terzi ex art. 14 GDPR".

I dati personali potrebbero essere traferiti anche in Paesi non appartenenti all'Unione Europea o allo Spazio Economico Europeo (c.d. Paesi Terzi), riconosciuti dalla Commissione Europea aventi un livello adeguato di protezione dei dati personali o, in caso contrario, solo se sia garantito contrattualmente un livello di protezione dei dati adeguato rispetto a quello dell'Unione Europea (es. tramite la sottoscrizione delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea, decisioni di adeguatezza etc.).

I dati personali non saranno in alcun modo diffusi.

QUALI SONO I MIEI DIRITTI E COME POSSO ESERCITARLI?

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del GDPR, l'interessato ha diritto di ottenere dal Titolare l'accesso, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all'oblio) dei suoi dati personali, il diritto di ottenere la limitazione del trattamento, il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, compresa la profilazione. L'interessato ha, inoltre, il diritto di revocare in qualsiasi momento l'eventuale consenso prestato.
Per l'esercizio dei diritti sopraelencati l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento:

- Inviando una comunicazione scritta al seguente indirizzo: **SEV S.p.A.**, con sede legale in via Passaro n.1 – 84100 Salerno;
- Inviando un'e-mail all'indirizzo privacy.sev@gruppoiren.it.

Infine, l'interessato ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante (www.garanteprivacy.it).

Ultimo Aggiornamento: Ottobre 2025

LIVELLI EFFETTIVI DI QUALITÀ RIFERITI ALL'ANNO 2024

Le Tabelle qui di seguito, riportano i risultati degli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale, relativi all'anno 2023 di SEV S.p.A. ed i livelli di qualità commerciale da rispettare, come previsto dalla delibera 413/2016/R/com e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Sono specifici gli standard di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente; sono generali gli standard di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici. Gli indennizzi automatici sono corrisposti con le modalità previste dalla normativa vigente. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere, nelle opportune sedi, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA AL MERCATO LIBERO (DELIBERA N. 413/2016/R/com ARERA)

Indicatore	Termini previsti dall'Autorità	Valori rilevati											
Specifici	Energia Elettrica	Clienti Domestici			Clienti Altri Usi			Clienti Media Tensione			Clienti Multisito		
		Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	6	347	1	6	4	0	0	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari	28	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicatore	Standard generale	Valori rilevati							
Generale	Energia Elettrica	Clienti Domestici		Clienti Altri Usi		Clienti Media Tensione		Clienti Multisito	
		%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	132	100%	1	0%	0	0%	0

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI GAS NATURALE AL MERCATO LIBERO (DELIBERA N. 413/2016/R/com ARERA)

Indicatore	Termini previsti dall'Autorità	Valori rilevati											
Specifici	Gas Naturale	Clienti Gas Tutela			Clienti Gas Libero			Clienti Altri Usi			Clienti Multisito		
		Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	5	706	0	5	595	0	4	43	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari	35	31	0	34	28	0	0	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicatore	Standard generale	Valori rilevati							
Generale	Gas naturale	Clienti Gas Tutela		Clienti Gas Mercato Libero		Clienti Dual Fuel		Clienti Multisito	
		%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	32	100%	56	0	0	0	0

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE E INDENNIZZI AUTOMATICI
Delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente allegato A tabella 1

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Indennizzo		
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	Prestazione eseguita oltre 30 gg. ma entro 60 gg.	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 90 gg.	Prestazione eseguita oltre 90
		25 Euro	50 Euro	75 Euro
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 120 gg.	Prestazione eseguita oltre 120 gg. ma entro 180 gg.	Prestazione eseguita oltre 180 gg.
		25 Euro	50 Euro	75 Euro
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg.	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg.	Prestazione eseguita oltre 60 gg.
		25 Euro	50 Euro	75 Euro

STANDARD GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE DAL 01/01/2019
Delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente allegato A tabella 2

Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

*

SEV S.p.A.
società sottoposta a direzione e
coordinamento di Iren S.p.A.
Capitale Sociale Euro 3.312.060,00
Registro Imprese di Salerno, REA n. 329957
Partita IVA e Codice Fiscale n. 03916040656

Sede Legale e Direzione
Via Stefano Passaro, 1
84134 - Salerno
Numero verde 800 012 144
Fax 089.2022005
mail - servizioclienti@seviren.it

MODULO RECLAMI FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI

Modello Reclami relativi alla fatturazione di importi anomali [1] - Servizio Gas Naturale e/o Energia Elettrica

[1] (rif. Art. 9 Del. AEEGSI, ora ARERA, 413/2016/R/com e ss.mm.ii. a cui si rimanda per completezza):

◯ **per il servizio di energia elettrica** bollette emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista:
1) contenenti ricalcoli, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
2) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

◯ **per il servizio gas** bollette emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista:
3) contenenti ricalcoli, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
4) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

Gentile Cliente,
per SEV S.p.A. è fondamentale mantenere la fiducia dei Clienti ed è per questo che ci impegniamo a migliorare la qualità del servizio fornito. Vogliamo ricordare che il nostro Servizio Clienti, contattabile al numero verde **800 012 144**, è a disposizione per chiarimenti e per individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta. Per richiedere rettifiche di fatture con importi anomali, compili il modulo inserendo negli appositi spazi i dati richiesti: potremo così individuare e valutare le motivazioni del disguido e rispondere più rapidamente.

CLIENTE

Cognome	Nome
Codice fiscale	Numero Cliente
Ragione sociale (se azienda)	Partita IVA (se azienda)

FORNITURA

Indirizzo fornitura

Comune Cap Prov.

◯ ENERGIA ELETTRICA POD

Trovi POD e PDR nella seconda pagina della bolletta

◯ GAS PDR

Lettura del contatore (cifre prima della virgola)	F1 kW/h	Lettura del contatore (cifre prima della virgola)	mc
	F2 kW/h		
	F3 kW/h		
Monoraria/a Consumo	kW/h		
Data lettura		Data lettura	

RECAPITO (inserire almeno un recapito)

E-Mail Tel.

Indirizzo di recapito (se diverso da indirizzo di fornitura)

Comune Cap Prov.

NOTE

Comunica quanto segue:

Luogo e Data _____ / / **Firma leggibile**

NB il modulo andrà compilato in ogni sua parte. Tutti i campi sono obbligatori.

SEV S.p.A.
società sottoposta a direzione e
coordinamento di Iren S.p.A.
Capitale Sociale Euro 3.312.060,00
Registro Imprese di Salerno, REA n. 329957
Partita IVA e Codice Fiscale n. 03916040656

Sede Legale e Direzione
Via Stefano Passaro, 1
84134 - Salerno
Numero verde 800 012 144
Fax 089.2022005
mail - servizioclienti@seviren.it

RESTITUZIONE

La richiesta può essere inoltrata utilizzando una delle seguenti modalità:

- tramite posta inoltrandola all'ufficio Gestione Clienti di SEV presso la sede territoriale di Salerno, Via Stefano Passaro 1 – 84134 Salerno;
- consegnandola agli sportelli di SEV presenti sul territorio. L'ubicazione degli sportelli è reperibile sul sito Internet https://www.seviren.it/dove-siamo/ oppure in Fattura.

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

SEV S.p.A. risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEGSI), ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con delibera del 21.07.2016 n. 413/2016/R/com e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet www.arera.it, avente ad oggetto: "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità 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".
In ossequio all'art. 8.3 della citata delibera, è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare a SEV S.p.A., secondo le modalità sopra indicate, reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo, purchè la comunicazione contenga gli elementi minimi (nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale - se diverso dall'indirizzo di fornitura - o telematico, il servizio cui si riferisce il reclamo scritto) necessari a consentire l'identificazione del cliente finale.

NOTA INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati da SEV S.p.A., i dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente inerenti la gestione del reclamo oggetto del presente modulo e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. La raccolta dei dati per tali fini è obbligatoria, perché il trattamento dei medesimi, sia esso manuale che automatizzato, è necessario ai fini della gestione del reclamo. I dati saranno trattati solo da personale competente a ciò incaricato. Per l'esercizio dei diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, il reclamante può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati inviando una comunicazione scritta all'indirizzo in Via Stefano Passaro 1- 84134 Salerno, oppure tramite e-mail all'indirizzo privacy.sev@gruppoiren.it

NB il modulo andrà compilato in ogni sua parte. Tutti i campi sono obbligatori.

SEV S.p.A.
società sottoposta a direzione e
coordinamento di Iren S.p.A.
Capitale Sociale Euro 3.312.060,00
Registro Imprese di Salerno, REA n. 329957
Partita IVA e Codice Fiscale n. 03916040656

Sede Legale e Direzione
Via Stefano Passaro, 1
84134 - Salerno
Numero verde 800 012 144
Fax 089.2022005
mail - servizioclienti@seviren.it

MODULO RECLAMI

Servizio Gas Naturale e/o Energia Elettrica

Gentile Cliente,
per SEV S.p.A. è fondamentale mantenere la fiducia dei Clienti ed è per questo che ci impegniamo a migliorare la qualità del servizio fornito. Vogliamo ricordare che il nostro Servizio Clienti, contattabile al numero verde **800 012 144**, è a disposizione per chiarimenti e per individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta. La compilazione di questo modulo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze e rendere il servizio più rapido ed efficiente.

CLIENTE

Cognome | Nome

Codice fiscale | Numero Cliente

Ragione sociale (se azienda) | Partita IVA (se azienda)

FORNITURA

Indirizzo fornitura

Comune | Cap | Prov.

◯ ENERGIA ELETTRICA POD

Trovi POD e PDR nella seconda pagina della bolletta

Lettura del contatore (cifre prima della virgola) F1 kW/h

F2 kW/h

F3 kW/h

Monoraria/a Consumo kW/h

Data lettura /

◯ GAS PDR

Lettura del contatore (cifre prima della virgola) mc

Data lettura

RECAPITO (inserire almeno un recapito)

E-Mail | Tel.

Indirizzo di recapito (se diverso da indirizzo di fornitura)

Comune | Cap | Prov.

MOTIVO DELLA RICHIESTA

◯ CONTRATTI
◯ MOROSITÀ E SOSPENSIONE
◯ FATTURAZIONE
◯ MISURA
◯ CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA
◯ MERCATO
◯ BONUS SOCIALE
◯ QUALITÀ COMMERCIALE
◯ ALTRO

Comunica quanto segue

La presente segnalazione è riferita ad una precedente richiesta: ◯ Scritta ◯ Web ◯ Verbale ◯ Telefonica

Numero case | Inoltrata in data

per la quale: ◯ non ho ricevuto riscontro ◯ la risposta non era chiara ◯ il caso non è stato risolto

Luogo e Data / / **Firma leggibile**

NB il modulo andrà compilato in ogni sua parte. Tutti i campi sono obbligatori.

SEV S.p.A.
società sottoposta a direzione e
coordinamento di Iren S.p.A.
Capitale Sociale Euro 3.312.060,00
Registro Imprese di Salerno, REA n. 329957
Partita IVA e Codice Fiscale n. 03916040656

Sede Legale e Direzione
Via Stefano Passaro, 1
84134 - Salerno
Numero verde 800 012 144
Fax 089.2022005
mail - servizioclienti@seviren.it

Motivo della richiesta	Dettaglio
CONTRATTI	Comunicazioni relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.
MOROSITÀ E SOSPENSIONE	Comunicazioni relative 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).
FATTURAZIONE	Comunicazioni relative 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	Comunicazioni relative 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.
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	Comunicazioni 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.
MERCATO	Comunicazioni 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.
BONUS SOCIALE	Comunicazioni relative a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
QUALITÀ COMMERCIALE	Comunicazioni riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
ALTRO	Comunicazioni riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

RESTITUZIONE

La richiesta può essere inoltrata utilizzando una delle seguenti modalità:
- scaricare il modulo web su https://www.seviren.it/modulistica/ e inviarlo a: Ufficio Reclami - SEV Luce Gas e Servizi, Via Stefano Passaro 1 – 84134 Salerno;
- scrivere all'indirizzo email: servizioclienti@seviren.it

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

SEV S.p.A. risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEGSI), ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con delibera del 21.07.2016 n. 413/2016/R/com e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet www.arera.it, avente ad oggetto: "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità 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".
In ossequio all'art. 8.3 della citata delibera, è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare a SEV S.p.A., secondo le modalità sopra indicate, reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi (nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale - se diverso dall'indirizzo di fornitura - o telematico, il servizio cui si riferisce il reclamo scritto) necessari a consentire l'identificazione del cliente finale.

NOTA INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati da SEV S.p.A., i dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente inerenti la gestione del reclamo oggetto del presente modulo e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. La raccolta dei dati per tali fini è obbligatoria, perché il trattamento dei medesimi, sia esso manuale che automatizzato, è necessario ai fini della gestione del reclamo. I dati saranno trattati solo da personale competente a ciò incaricato. Per l'esercizio dei diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, il reclamante può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati inviando una comunicazione scritta all'indirizzo in Via Stefano Passaro 1 – 84134 Salerno, oppure tramite e-mail all'indirizzo privacy.sev@gruppoiren.it

NB il modulo andrà compilato in ogni sua parte. Tutti i campi sono obbligatori.