

PROPOSTA CONTRATTUALE DI SOMMINISTRAZIONE DI GAS NATURALE

Prenotazione n.: _____ cliente n.: _____ utenza n.: _____ PDR: _____
 cliente in regime di tutela cliente su libero mercato tipo di promozione: _____

DATI DEL CLIENTE

Nome Cognome/Ragione Sociale _____
 P.Iva _____ Cod. Fisc. _____
 Indirizzo residenza/ Sede Legale _____
 Città _____ Prov. _____ Cap. _____ Proprietario Locatario
 Tel. _____ Fax. _____ E-mail _____ E-mail Certificata (PEC) _____
 Doc. di identità CI PAT. PASS. Altro n. _____ Rilasciato da _____ il _____
 Nome e Cognome Legale Rappresentante **(solo per enti, associazioni e società)** _____
 Luogo di nascita _____ Data di nascita _____ Codice Fiscale _____

UBICAZIONE DELLA FORNITURA *(Compilare solo se diverso dai dati del cliente)*

Indicazioni _____
 Indirizzo _____ n. _____ Scala _____ Piano _____ Int. _____
 Città _____ Prov. _____ Cap. _____
 Tel _____ Fax _____ E-mail _____ E-mail Certificata (PEC) _____

INDIRIZZO SPEDIZIONE FATTURA *(Compilare solo se diverso dai dati del cliente)*

Nominativo invio fattura _____
 Indirizzo _____ n. _____ Scala _____ Piano _____ Int. _____
 Città _____ Prov. _____ Cap. _____

CONTATORE

Matricola _____ Classe _____ Decorrenza _____ Lettura _____ Correttore Elettr. Sì No

CONDIZIONI FISCALI

Tipologia utenza a fini fiscali Civile Industriale Forze Armate Nazionali Forze Armate Internazionali
 Imposta di consumo Civile Industriale Forze Armate Nazionali Esente (Forze Armate Internazionali)
 Addizionale Regionale Civile Industriale Esente (Forze Armate) Non applicata
 Imposta Valore Aggiunto (IVA) Civile 10% su tutto il consumo 20% su tutto il consumo Esenti (Esportatori)

CONDIZIONI PARTICOLARI

Tipologia d'uso _____
 Garanzia : Deposito Cauzionale Fideiussione _____ RID Nessuna Garanzia
 (Note _____)
 Consumo Presunto _____ smc / anno Categoria d'uso _____
 Frequenza fatturazione:
 Mensile (a lettura per consumi annui superiori a 5.000 smc) Attività _____
 Bimestrale Acconto a rate costanti Acconto secondo curva di prelievo Altro _____

MODALITÀ DI PAGAMENTO

1. Addebito diretto su conto corrente bancario / postale (RID)
 2. Bollettino Postale
 3 Bonifico bancario (solo per consumi superiori a 50.000 smc) Codice IBAN _____

PRESTAZIONI ACCESSORIE

Deposito Cauzionale	Accertamento Del. 40/04	Posa Contatore	Riduttore Utenza	Altre Spese
€ _____	€ + IVA _____	€ + IVA _____	€ + IVA _____	€ + IVA _____

Data _____ Timbro e Firma dell'intestatario del contratto (per esteso e leggibile)

Ai sensi e per gli effetti tutti di cui all'art. 1341 Codice Civile, il cliente dichiara espressamente di accettare le condizioni generali di fornitura allegata al presente contratto di cui agli artt. 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,13, 14 e CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA.

Data _____ Timbro e Firma dell'intestatario del contratto (per esteso e leggibile)

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)

Il trattamento da parte di COOPGAS dei dati personali del cliente, il cui conferimento è condizione essenziale ed obbligatoria per la conclusione ed esecuzione del Contratto, avverrà nel rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 (c.d. "Codice in materia di protezione dei dati personali" – di seguito "Codice" Decreto Legislativo n. 30 giugno 2003, n. 196, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale il 29 luglio 2003, n. 174, S.O.) al fine di gestire le prestazioni commerciali inerenti il servizio di vendita di gas naturale nel territorio nazionale, per una o più delle seguenti necessità:

- (i) adempimento di obblighi di legge, regolamenti o disposizioni comunitarie;
- (ii) esecuzione di obblighi legali e contrattuali derivanti da un contratto del quale è parte l'interessato;
- (iii) acquisizione di informative precontrattuali attivate su richiesta dello stesso interessato;
- (iv) gestione efficace dei rapporti commerciali.

Con la sottoscrizione della presente il cliente dichiara di aver preso visione dell'informativa riportata nel riquadro "Informativa al cliente sulla tutela dei dati personali". Barrando le successive caselle, il cliente può decidere liberamente di esprimere o negare il consenso a COOPGAS per l'utilizzo dei dati personali finalizzato alle seguenti attività:

- a) future iniziative promozionali curate da COOPGAS SI NO;
- b) analisi e ricerche di mercato effettuate direttamente da COOPGAS o attraverso società terze SI NO;
- c) future iniziative promozionali curate da altre imprese SI NO;

COOPGAS, quale Titolare del trattamento dei dati personali del cliente, è abilitata senza necessità di preventivo consenso del cliente a trattare i dati personali nei casi stabiliti dal Codice (art. 24).

I dati, assoggettabili a tutti i trattamenti di cui all'art. 4 del "Codice" (Decreto Legislativo n. 30 giugno 2003, n. 196, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale il 29 luglio 2003, n. 174, S.O.), anche con strumenti elettronici o comunque automatizzati atti a consentire la loro raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la cancellazione e la distruzione, verranno trattati dalle funzioni aziendali preposte alla gestione operativa, amministrativa e contabile del rapporto commerciale, il cui personale è specificatamente incaricato del trattamento e opportunamente istruito al fine di garantire la riservatezza ed evitare la perdita, la distruzione, gli accessi non autorizzati o trattamenti non consentiti degli stessi dati.

Il trattamento di tutti i dati sarà effettuato unicamente con logiche e mediante forme di organizzazione degli stessi strettamente correlate agli obblighi, ai compiti, alle finalità descritte dalla presente informativa. I dati saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge. I dati saranno altresì comunicati a imprese terze che svolgeranno per conto di COOPGAS compiti di natura tecnica, organizzativa ed operativa e saranno designate quali responsabili del trattamento oppure opereranno in totale autonomia come distinti titolari del trattamento; si tratta, in particolare, di società che svolgono interventi tecnici sugli impianti, attività di acquisizione e di gestione della clientela, incasso pagamenti, trasmissione, stampa, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni e dei documenti alla clientela, archiviazione dei documenti relativi ai rapporti intercorsi con i Clienti, revisione contabile e certificazione di bilancio, analisi del grado di soddisfazione dei Clienti.

Il cliente potrà esercitare, in conformità agli articoli 8 e 9 del Codice, i diritti di cui all'articolo 7 del Codice stesso¹. Nel garantire che i dati del cliente saranno trattati da COOPGAS in modo lecito e secondo correttezza, raccolti e registrati per gli scopi legittimi su esplicitati e, se necessario, aggiornati ai medesimi scopi, precisiamo che essi, nel loro complesso, saranno conservati nella titolarità di COOPGAS Srl - sede Legale : Via A. Grandi n. 39 – 41033 Concordia s/Secchia (Mo).

Data _____

Timbro e Firma dell'intestatario del contratto (per esteso e leggibile)

INFORMATIVA AL CLIENTE SULLA TUTELA DEI DATI PERSONALI

Con la presente informativa, ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo n. 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale il 29 luglio 2003, n. 174, S.O., si comunica che i Suoi dati personali sono trattati da COOPGAS Srl al fine di formularLe, in formato cartaceo, proposte commerciali sulla fornitura di energia elettrica e/o gas.

I dati trattati sono i seguenti:

cognome e nome, indirizzo civico del punto di utenza, consumo totale annuo espresso in KWh o in metri cubi di gas naturale, potenza impiegata in kW o calibro del misuratore di gas naturale e, se dichiarati, recapiti telefonici, e – mail, PEC.

Qualora intenda esercitare i Suoi diritti rispetto al trattamento dei dati personali e, in particolare, chiedere alla società COOPGAS di non inviarLe più proposte commerciali potrà rivolgersi a:

COOPGAS S.r.l., Via Achille Grandi, 39, 41033 Concordia s/Secchia (MO) Tel. 0535-616111 fax 0535-616300 info@coopgas.it PEC coopgas@legalmail.it

¹ Art. 7 del Decreto Legislativo n. 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale il 29 luglio 2003, n. 174, S.O.

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

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

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

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

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

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

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

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

1) OGGETTO E IMPEGNI

La presente proposta contrattuale ha per oggetto la somministrazione di gas naturale, composto da gas costituiti prevalentemente da metano o gas derivati intercambiabili, presso il punto di riconsegna indicato dal cliente. La proposta contrattuale è conforme rispetta il codice di condotta commerciale del gas naturale (Delibera ARG/com 104/10 "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 12 luglio 2010). Rimane totalmente escluso dalla presente proposta contrattuale tutto quanto riguarda la distribuzione del gas a mezzo rete, in quanto non di competenza di COOPGAS. La somministrazione di gas avviene in modo continuo, senza interruzioni, salvo quanto in seguito meglio specificato, alle condizioni tutte di cui alla presente proposta contrattuale ed in conformità alle disposizioni vigenti emanate dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (di seguito AEEG). Il cliente si impegna ad utilizzare il gas esclusivamente nell'ambito della tipologia fiscale prevista nell'istestazione della presente proposta contrattuale ed a comunicare tempestivamente eventuali variazioni di utilizzo, al fine di consentire l'esatta applicazione del relativo regime di imposta, sollevando COOPGAS da ogni responsabilità per diverso uso del gas. Il cliente si impegna altresì a non cedere a terzi il gas somministrato, né a prelevarlo indebitamente, con manomissione degli strumenti di misura o comunque con sistemi atti a prelevare il gas senza che lo stesso venga misurato.

2) DECORRENZA E DURATA

La presente proposta contrattuale, qualora debitamente sottoscritta, avrà efficacia dalla data di attivazione del servizio, indicata nell'istestazione e avrà inizialmente durata di anni uno (1). Successivamente si intenderà rinnovato tacitamente alla scadenza di anno in anno, salva la facoltà di ciascuna delle parti risolvere anticipatamente il rapporto, come di seguito disciplinato, in conformità di quanto stabilito dall'AEEG di volta in volta

In particolare la data di esecuzione del contratto è così determinata:

- a) in caso di attivazione per subentro (con contatore chiuso), la data di apertura del contatore;
- b) in caso di attivazione per subentro immediato (con contatore aperto e lettura concordata), la data della lettura concordata;
- c) in caso di attivazione presso un'utenza con contatore aperto per cambio fornitore (switch), la data della lettura di cambio fornitore.

In caso di attivazione della fornitura di un impianto di utenza nuovo, COOPGAS provvederà all'attivazione nei termini e con le modalità di cui all'art. 16 della delibera AEEG n. 40/04 e successive modifiche ed integrazioni, recante l'adozione del regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 18 marzo 2004 e come disposto nell'Allegato 2, parte integrante della presente proposta di contratto.

In caso di mancata attivazione della fornitura entro la data presunta sopra indicata e riportata anche nella Nota Informativa consegnata al cliente, COOPGAS provvederà a comunicare, mediante posta ordinaria, ovvero secondo altre modalità che saranno messe a disposizione, le cause del mancato avvio della fornitura e la data effettiva di avvio della stessa.

3) MODALITÀ DI CONSEGNA - UTILIZZO

La consegna del gas avverrà ai valori di pressione stabiliti dal distributore locale. Qualora il cliente riscontri delle non conformità, ne darà tempestiva comunicazione a COOPGAS, che si farà carico di attivare le necessarie verifiche nei confronti del distributore locale. Il cliente dichiara e garantisce che la fornitura di cui alla presente proposta contrattuale sarà impiegata esclusivamente presso i luoghi, con le modalità e per gli usi espressamente convenuti ed indicati dal cliente alla conclusione del contratto relativo alla presente proposta contrattuale. È fatto specifico divieto al cliente di utilizzare la fornitura per scopi ed usi diversi da quelli qui convenuti, nonché di trasferire, consegnare e/o rivendere a terzi, in qualsiasi modo ed a qualsiasi titolo, il Gas ricevuto. Il cliente prende atto e riconosce la pericolosità intrinseca del prodotto oggetto della presente fornitura qualora lo stesso non venga utilizzato e sfruttato secondo le vigenti normative applicabili ed attraverso le specifiche apparecchiature all'uso omologate. In ragione di quanto sopra, il cliente si impegna ad utilizzare presso i propri locali esclusivamente attrezzature omologate, a rispettare attentamente le procedure e le norme di sicurezza disposte dalla vigente normativa o da regolamenti locali ed a far eseguire periodicamente la manutenzione di tali attrezzature da personale specializzato e qualificato. Il cliente si impegna a tenere COOPGAS indenne e manlevato da qualsivoglia danno, costo, spesa, sanzione od onere questi dovesse subire in conseguenza del non corretto utilizzo della fornitura da parte del cliente, ovvero della mancata conformità delle apparecchiature da quest'ultimo utilizzate o della loro mancata manutenzione. Resta inteso che il cliente non potrà alterare, manomettere, rimuovere o sostituire il contatore per la misurazione del Gas, né tanto meno le altre ulteriori apparecchiature ad esso strumentali o comunque necessarie per il prelievo del Gas.

Il cliente è tenuto a comunicare tempestivamente e preventivamente a COOPGAS ogni modifica riguardante il tipo di utilizzo del Gas, le modalità di fornitura, la destinazione dei locali, l'eventuale cambio di ragione sociale e/o tipologia societaria e ogni altro ulteriore elemento riguardante la proposta contrattuale di fornitura.

4) MISURAZIONE DEI CONSUMI

Ai fini della presente proposta contrattuale, saranno assunti come validi i dati di misura rilevati tramite le apparecchiature messe a disposizione dal distributore locale, sino a che non sia accertata la loro erroneità e detti dati avranno valenza fiscale e legale. Quale unità di misura sarà utilizzato il metro cubo alle condizioni standard, smc (temperatura di 15 °, pressione di 1,01325 bar). La conversione dei volumi da mc a smc sarà eseguita applicando il fattore di correzione C, come definito dall'AEEG. La misurazione dei consumi è di competenza dell'impresa di distribuzione del gas locale, che eseguirà la lettura dei misuratori e la validazione dei dati rilevati, in conformità alle disposizioni a riguardo dettate dall'AEEG.

Il cliente si dichiara disponibile a comunicare a COOPGAS le letture del proprio contatore attraverso i diversi sistemi messi a disposizione (numero verde, cartolina postale, internet, punto di contatto). L'autolettura, se effettuata nei tempi e con le modalità indicate da COOPGAS in fattura, sarà valida ai fini della fatturazione; tuttavia, se il dato comunicato non risultasse accettato dal sistema, perché significativamente diverso dalla media dei consumi storici del cliente, la non accettabilità del dato verrà opportunamente comunicata. Il cliente si obbliga ad assicurare e consentire agli incaricati di COOPGAS e del distributore locale l'accesso al contatore di misura in qualunque momento, anche quando questo non sia accessibile, previo, ove possibile, accordo circa la data e l'ora dell'intervento. Il cliente autorizza COOPGAS a comunicare al distributore locale in nome e per conto proprio, i dati di consumo dalla stessa rilevati, a titolo di autolettura.

Le rilevazioni dei consumi si intendono esatte entro la tolleranza di misura ammessa dalla normativa vigente. Qualora il cliente ritenesse erronee le misurazioni eseguite dal contatore, potrà richiederne il controllo a COOPGAS, che provvederà ad attivare il distributore locale. Qualora la misura del gas venga meno, per guasti o anomalie di funzionamento accertate del contatore, COOPGAS si attiverà affinché il distributore locale provveda alla sostituzione dello stesso e verrà assunto quale valore di riferimento per la determinazione dei volumi quello fornito dal distributore locale. Gli eventuali errori di determinazione dei volumi derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso sia in difetto, daranno luogo al conguaglio degli importi erroneamente fatturati, restando inteso che non verranno comunque corrisposti interessi su tali conguagli.

Il tentativo di lettura dei gruppi di misura eseguito dal distributore locale avverrà:

- a) almeno una volta l'anno, per i clienti con consumi fino a 500 smc/anno;
- b) almeno una volta ogni sei mesi per i clienti con consumi superiori a 500 smc/anno e fino a 5.000 smc/anno;
- c) almeno una volta al mese per i clienti con consumi superiori a 5.000 smc/anno ad esclusione dei mesi nei quali i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.

In caso di mancata lettura del contatore, COOPGAS darà comunicazione al cliente in fattura, menzionando altresì le cause che non hanno consentito la lettura.

Nel caso di contatore sito nella proprietà privata del cliente, laddove il tentativo di lettura non sia andato a buon fine per impossibilità di accesso alla medesima, COOPGAS, successivamente all'invio della comunicazione summenzionata e in caso di perdurante diniego di accesso alla proprietà privata da parte del cliente, potrà chiedere al distributore locale la sospensione della fornitura, ai sensi del successivo art. 7.

Le spese di tale sospensione e di eventuale riattivazione sono a carico del cliente.

5) ONERI E GARANZIE A CARICO DEL CLIENTE

Il cliente sarà tenuto a versare un deposito cauzionale o a presentare una garanzia alternativa, qualora e secondo quanto indicato nell'istestazione alla presente proposta contrattuale o qualora richiesto da COOPGAS.

Nel caso in cui il cliente versi un deposito cauzionale, questo non supererà:

- a) venticinque/00 (25,00) euro per consumi fino a 500 smc/anno;
- b) settantasette/00 (77,00) per i clienti con consumi superiori a 500 smc/anno e fino a 5.000 smc/anno;
- c) il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente, per i clienti con consumi superiori a 5.000 smc/anno ad esclusione dei mesi nei quali i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.

(Come da delibera 229/2001 AEEG ss.mm.ii, recante Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481, pubblicata sul sito www.autorita.energia.it il 18.10.2001

Il deposito cauzionale verrà restituito non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di vendita, maggiorato degli interessi legali.

Al cliente non verrà sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso, COOPGAS potrà trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella fattura successiva. Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale altri strumenti che assicurino COOPGAS circa l'esatto adempimento da parte del cliente. La domiciliazione bancaria o postale della fattura è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale per i clienti con consumi sino a 5.000 smc/anno. Qualora invece il cliente presenti fidejussoria bancaria, questa dovrà essere consegnata a COOPGAS prima della data di decorrenza del presente contratto. La fidejussione bancaria dovrà essere escutibile a prima istanza, ogni eccezione rimossa, con rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e dovrà essere rilasciata da un primario Istituto di Credito, con valore pari a due mensilità medie annue di consumo, attribuibili al cliente medesimo. In caso di omessa o parziale prestazione della fidejussione, il contratto non produrrà effetti, rimanendo COOPGAS esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità per eventuali danni che da ciò potrebbero derivare al cliente. Qualora COOPGAS dovesse escutere in tutto o in parte la fidejussione di cui sopra, il cliente sarà tenuto a ricostituire la stessa nella misura originaria entro il termine che sarà tempestivamente indicato da COOPGAS. Se il cliente non provvedesse al reintegro della fidejussione, il contratto si intenderà risolto. Sono a carico del cliente i diritti, i tributi e gli altri eventuali oneri non solo fiscali e le addizionali presenti e future da applicarsi per legge o per disposizione delle Autorità competenti salvo che non siano espressamente posti a carico di COOPGAS.

Il cliente esenta COOPGAS da qualsiasi responsabilità derivante dalle mendaci dichiarazioni del primo, dal mancato pagamento di diritti, tributi e addizionali o da qualsiasi violazione delle vigenti norme in materia.

Il cliente si obbliga a trasmettere tempestivamente a COOPGAS idonea documentazione, assumendo la responsabilità dell'esattezza dei dati in essa contenuti, per consentire a quest'ultimo l'eventuale applicazione di aliquote agevolate. In caso contrario COOPGAS applicherà le aliquote ordinarie previste dalla legge. Le denunce degli usi del Gas previste da disposizioni di legge o amministrative presenti e future, avverranno a cura del cliente o di COOPGAS secondo le rispettive competenze fissate dalla vigente normativa.

6) FATTURAZIONE, PAGAMENTI ED ERRORI DI FATTURAZIONE

Fatturazione - COOPGAS fatturerà i consumi del cliente secondo la cadenza e le modalità indicate nell'istestazione al presente contratto. Qualora sia prevista l'emissione di fatture in acconto, sarà sempre facoltà del cliente comunicare i dati del proprio contatore, al fine di ottenere l'emissione della successiva fattura a conguaglio. COOPGAS si riserva la facoltà di variare la frequenza di fatturazione, qualora sia necessario per il rispetto delle vigenti disposizioni dell'AEEG, ovvero per esigenze di servizio. Fra una lettura o autolettura e quella successiva o in caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, la fatturazione avverrà sulla base dei consumi presunti, stimati da COOPGAS secondo i consumi storici del cliente. Per i nuovi clienti la prima fatturazione stimata o in acconto si effettuerà sulla base dei profili di consumo che COOPGAS riterrà possano essere attribuiti al cliente in relazione a quanto dichiarato dal cliente medesimo al momento della sottoscrizione della proposta contrattuale di somministrazione ed in relazione alla destinazione d'uso del gas, al numero ed al tipo di apparecchiature alimentate a gas di cui dispone il cliente.

L'attribuzione dei consumi avverrà su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo (metodo pro-die).

Ai Clienti che abbiano optato per la fatturazione in acconto costante, il consumo annuo, stimato secondo quanto sopra indicato, sarà fatturato in sei rate costanti e conguagliato al termine dell'anno termico. Il conguaglio verrà addebitato unitamente all'ultima rata di acconto.

Pagamenti - Il cliente è tenuto ad eseguire il pagamento di tutti gli importi fatturati entro la scadenza indicata in fattura. Il termine di scadenza per il pagamento non sarà inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura. Il pagamento, se avvenuto entro i termini di scadenza presso i soggetti e con le modalità convenute, libera immediatamente il cliente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento a COOPGAS da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non potranno essere imputati al cliente.

COOPGAS offre ai propri Clienti almeno una modalità gratuita di pagamento della fattura accessibile nel territorio di ciascuna provincia servita.

Fatto salvo quanto sopra, il cliente, qualora rientri nelle categorie di seguito elencate è informato nella fattura della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti e delle relative modalità:

- a. per i clienti con consumi fino a 5000 smc/anno, qualora la fattura di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio;
- b. 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;
- c. per i clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio.

La rateizzazione non è offerta per corrispettivi inferiori a 50,00 (cinquanta/00) euro. Qualora il cliente intenda avvalersi della facoltà di rateizzare, si impegna a darne opportuna comunicazione a COOPGAS, a pena di decadenza, entro la data di scadenza così come indicata nella fattura. Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate degli interessi pari al tasso ufficiale di riferimento.

In caso di ritardato pagamento delle fatture, COOPGAS potrà richiedere al cliente interessi di mora, calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento, così come definito ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213, pubblicato nella Gazz. Uff. 8 luglio 1998, n. 157, S.O., aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali. Il cliente buon pagatore, cioè il cliente che nei due anni precedenti abbia sempre pagato la fattura entro i termini di scadenza, per i primi dieci giorni di ritardo è tenuto al pagamento dei soli interessi legali.

COOPGAS richiederà il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. Decorsi inutilmente 10 (dieci) giorni dall'invio del sollecito di pagamento, COOPGAS potrà sospendere la fornitura per morosità come disposto dal successivo articolo 7.

Errori di fatturazione - In caso di accertati errori di fatturazione, COOPGAS provvederà ad emettere una nuova fattura, conguagliando gli importi erroneamente richiesti al cliente. L'accredito delle somme erroneamente fatturate avverrà entro i termini previsti dalla normativa vigente

7) LIMITAZIONE DELLA FORNITURA, MOROSITÀ, CESSAZIONE AMMINISTRATIVA

Limitazione della fornitura - COOPGAS potrà interrompere la somministrazione di gas in casi di forza maggiore, a causa di operazioni di manutenzione, ispezione o potenziamento svolte dalle imprese di trasporto sulla rete di gasdotti e/o dall'impresa di distribuzione sulla rete di distribuzione, per esigenze di servizio e per motivi di sicurezza adoperandosi al meglio e nei limiti del possibile per evitare disagio al cliente.

Tali interruzioni, ove possibile, saranno limitate al tempo strettamente indispensabile e qualora note, comunicate con congruo preavviso e/o concordate con il cliente.

E' prevista inoltre la sospensione della fornitura nel caso in cui il distributore locale rilevi che l'impianto interno del cliente non sia conforme alle norme tecniche vigenti sulla sicurezza degli impianti e possa costituire pericolo immediato per l'incolumità del cliente o di terzi.

Sospensioni, interruzioni o variazioni qualitative delle forniture dovute a cause accidentali o a forza maggiore, a scioperi, a ordini o provvedimenti delle AEEG, a disservizi di terzi contro i quali COOPGAS si sia diligentemente attivata, non comporteranno alcuna responsabilità per COOPGAS o per i suoi dipendenti ai sensi dell'art. 1229 codice civile, né esonereranno il cliente dall'esatto e puntuale pagamento delle prestazioni già eseguite.

Morosità - In caso di mora del cliente, ovvero in caso di mancata produzione o reintegro della fidejussione, se dovuta, COOPGAS invierà a quest'ultimo una comunicazione a mezzo di lettera raccomandata semplice ovvero tramite PEC se fornita dal cliente, indicante il termine ultimo entro cui dovrà provvedersi al pagamento della fattura insoluita, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, i tempi entro i quali, in costanza di mora, la fornitura di gas potrà essere sospesa, nonché i costi delle eventuali operazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura. Detta comunicazione ha valore di costituzione in mora.

Nei casi suddetti COOPGAS, in costanza di mora, procederà alla richiesta di sospensione della fornitura al distributore locale. Effettuata la sospensione per morosità, con apposizione dei sigilli da parte del distributore locale, qualora il cliente intenda riattivare la fornitura, sarà tenuto a corrispondere a COOPGAS il contributo di disattivazione e riattivazione della fornitura di gas, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni. Tale contributo sarà fatturato con la prima fattura utile. Qualora il cliente non abbia versato il deposito cauzionale all'atto della conclusione della proposta contrattuale, sarà tenuto al versamento dello stesso fatte salve precedenti forme di garanzia.

COOPGAS potrà richiedere la sospensione della fornitura anche senza preavviso a motivo di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme alla proposta contrattuale nonché nell'ipotesi di diniego da parte del cliente all'accesso agli incaricati del distributore locale al gruppo di misura, in conformità alle disposizioni di legge.

Nell'ipotesi di diniego da parte del cliente all'accesso agli incaricati del distributore locale al gruppo di misura, COOPGAS potrà richiedere al distributore locale interventi mirati all'interruzione della fornitura a monte del gruppo di misura con attribuzione dei costi a carico del cliente stesso.

Cessazione Amministrativa - COOPGAS, decorsi 10 giorni solari dalla sospensione della fornitura senza che il cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli importi insoluiti, potrà procedere d'ufficio alla cessazione amministrativa del contratto. Nel qual caso il cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere una nuova proposta contrattuale di fornitura, previa estinzione di tutti gli importi insoluiti del precedente rapporto contrattuale.

8) INDENNIZZI, RECLAMI, E CHIARIMENTI

Il cliente avrà diritto alla corresponsione degli indennizzi automatici nei casi previsti dalla vigente normativa, con particolare riferimento all'art.14 della Delibera ARG/com dell'AeeG 104/10 "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 12 luglio 2010, negli importi ivi fissati e con le modalità di cui alla Delibera ARG/com 164/08 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 20 novembre 2008 e nella GU n. 2 del 03 gennaio 2009 e s.m.i. Il cliente potrà inoltrare richieste di informazioni e reclami scritti a COOPGAS con le seguenti modalità:

utilizzando l'apposito modulo reclami in allegato 9 o ritrabile presso tutti i punti di contatto o scaricabile dal sito internet www.coopgas.it.

tramite posta presso la sede di COOPGAS Via A. Grandi, n. 39 41033 Concordia sulla Secchia MO,

tramite fax al numero 0535 61578

tramite posta elettronica all'indirizzo: info@coopgas.it

tramite PEC all'indirizzo: coopgas@legalmail.it

presso gli uffici di zona di COOPGAS presenti sul territorio.

COOPGAS fornirà risposta motivata scritta entro 30 giorni solari dal ricevimento della richiesta di informazioni oppure 40 giorni solari in caso di reclamo scritto.

Ulteriori chiarimenti ai corrispettivi applicati sulla base delle allegate condizioni economiche possono essere richiesti presso gli uffici di zona di COOPGAS presenti sul territorio oppure come richiesta scritta di informazioni agli indirizzi e riferimenti sopra specificati.

9) DIRITTO DI RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Qualora il contratto sia stato stipulato fuori da locali commerciali, il cliente potrà recedere dallo stesso, senza oneri, ai sensi dell'art. 12.4 della Delibera ARG/com dell'AeeG 104/10 "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 12 luglio 2010, entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data di conclusione del contratto, dandone comunicazione a COOPGAS, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero tramite PEC se fornita dal cliente inviata alla sede di COOPGAS Via A. Grandi, n. 39 41033 Concordia sulla Secchia MO.

Qualora il contratto sia stato stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza, il cliente potrà recedere senza oneri, ai sensi dell'art. 12.5 della Delibera ARG/com dell'AeeG 104/10 "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 12 luglio 2010, entro 10 giorni dal ricevimento del contratto, dandone comunicazione a COOPGAS, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero tramite PEC se fornita dal cliente inviata alla sede di COOPGAS Via A. Grandi, n. 39 41033 Concordia sulla Secchia MO. Fatta salva prova contraria, il Contratto di fornitura si presume ricevuto trascorsi 10 giorni dall'inizio effettuato da COOPGAS Via A. Grandi, n. 39 41033 Concordia sulla Secchia MO. Oltre ai casi sopra indicati, il cliente potrà recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, dando preavviso a COOPGAS, anche a mezzo venditore subentrante mediante raccomandata A.R., o PEC del mittente all'indirizzo e-mail coopgas@legalmail.it con almeno 1 mese di anticipo. Tale preavviso decorre:

a) nel solo caso di recesso del cliente per cessazione della fornitura, a decorrere dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte di COOPGAS;

b) negli altri casi di recesso da parte del cliente, a decorrere dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da parte di COOPGAS.

Qualora il contratto sia concluso con un cliente del mercato libero, COOPGAS, potrà recedere in qualsiasi momento dal presente contratto, dandone comunicazione scritta al cliente, con preavviso di sei mesi.

In caso di cessazione della fornitura di gas, il cliente resta responsabile dei consumi di gas e di quant'altro dovuto qualora non provveda a richiederla a COOPGAS tale cessazione e qualora, pur provvedendo a richiederla, non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del Contatore Gas. Il contratto si risolverà per cessazione amministrativa ai sensi del precedente articolo 7

10) **VARIAZIONI UNILATERALI DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI**

Si intendono automaticamente inserite nel Proposta contrattuale, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili, eventuali condizioni imposte dalla legge ovvero da provvedimenti delle autorità pubbliche competenti.

Fatto salvo quanto precede, COOPGAS si riserva di modificare unilateralmente per "giustificato motivo" le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche. Ai fini della presente proposta contrattuale si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati da COOPGAS per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modificazioni saranno applicate a decorrere dall'inizio del 4° (quarto) mese successivo a quello in cui COOPGAS le avrà comunicate al cliente in forma scritta a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero tramite PEC se fornita dal cliente.

Fatta salva prova contraria, la modifica al contratto di fornitura si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'inizio effettuato da parte di COOPGAS.

Tali variazioni dovranno comunque essere fatte nel rispetto delle norme poste dall'AEEG a tutela dei Clienti.

Ai sensi dell'art. 13.3 della Delibera ARG/com dell'AeeG 104/10 "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 12 luglio 2010, la comunicazione delle variazioni unilaterali conterrà, tra l'altro, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni:

a) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;

b) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;

c) la decorrenza della variazione proposta;

d) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

Le suddette informazioni non verranno trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in proposta contrattuale. Entro 10 giorni dal ricevimento della variazione, il cliente potrà recedere dal contratto, dandone comunicazione scritta, mediante raccomandata A.R. ovvero tramite PEC a COOPGAS. Resta inteso che in mancanza di manifestazione delle volontà di recedere, la variazione al contratto produrrà automaticamente effetto dalla data di decorrenza della stessa.

11) DICHIARAZIONE DEL CLIENTE

Il cliente dichiara espressamente di essere stato debitamente informato in ordine alle condizioni di cui allegato 1 alla presente proposta contrattuale ed agli atti allo stesso allegati, unitamente alle condizioni minime previste alla vigente normativa di settore e dichiara pertanto di scegliere le condizioni tutte sin qui riportate. Il cliente dichiara espressamente di aver ricevuto il modulo per la dichiarazione dei dati catastali relativi all'immobile ove avverrà la somministrazione di gas e di essere stato informato in ordine all'obbligatorietà della comunicazione dei detti dati a COOPGAS.

12) ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI CIVILI

I clienti finali con consumi annui inferiori a 200.000 smc beneficiano di un'assicurazione contro i danni a terzi cagionati da incidenti dovuti all'uso del gas metano, regolata dalla Delibera AEEG ARG/gas 79/10 "Disposizioni per l'estensione dell'assicurazione dei clienti finali civili del gas distribuito a mezzo di gasdotti locali e di reti di trasporto fino al 31 dicembre 2013" pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 27 maggio 2010. In caso di incidente, il cliente usufruirà della copertura assicurativa mediante semplice invio al CIG Comitato Italiano Gas del modulo di denuncia del sinistro. Il testo della polizza ed il modulo di denuncia potranno essere scaricati dal sito internet del CIG www.cig.it o richiesti a COOPGAS, come descritto nell'allegato 3 alla presente proposta contrattuale di somministrazione di gas naturale.

13) CESSIONE

Il cliente acconsente espressamente, ex art.1406 Codice Civile, che COOPGAS possa cedere ad altra società, debitamente autorizzata e qualificata, il presente contratto, il quale pertanto continuerà a produrre effetti in ogni sua parte, in capo al nuovo fornitore.

In caso di cessione a terzi da parte del cliente, come pure di utilizzo del gas per scopi diversi rispetto a quelli indicati o di indebito prelievo, COOPGAS potrà sospendere la fornitura, risolvere il contratto e ottenere il risarcimento di ogni danno eventualmente subito, fermo il dovere di denunciare il comportamento del cliente, qualora questo integri gli estremi di reato, perseguibile penalmente.

14) FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra cliente e COOPGAS, sarà competente il Foro del cliente e si applicheranno le disposizioni del Codice di Procedura Civile, salvo per le questioni che potranno essere rimesse alla competenza dell'AEEG.

CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

CONDIZIONI IN REGIME DI TUTELA

Le condizioni tariffarie regolate per il cliente in regime di tutela sono state fissate dall'AEEG con Delibera ARG/gas 89/10 recante modifica dell'articolo 6 dell'Allegato A (TIVG) alla deliberazione 28 maggio 2009 ARG/gas 64/09, "Approvazione del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)", pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 18 giugno 2010 (di seguito Arg/gas 89/10).

Tali condizioni prevedono la fatturazione al cliente di corrispettivi a copertura sia dei servizi di vendita sia dei servizi di rete e sono dettagliatamente esposti nell'allegato 1 alla presente proposta contrattuale di somministrazione di gas naturale.

Servizi di vendita

Fanno parte dei servizi di vendita le seguenti voci di costo:

CCI (componente relativa alla commercializzazione all'ingrosso aggiornata trimestralmente dall'AEEG), QVD (quota a copertura dell'attività svolta) si compone di una quota fissa annuale e di una quota variabile, QOA (quota a copertura degli oneri generali di sistema: Phi + CVi + CFGUI + CCONR qualora previsti).

Servizi di rete

Fanno parte dei servizi di rete i costi e gli oneri sostenuti da COOPGAS nei confronti del distributore locale in relazione ai servizi di trasporto, stoccaggio, distribuzione e misura del gas.

Saranno inoltre fatturati al cliente oneri, corrispettivi, componenti tariffarie e maggiorazioni di corrispettivi e componenti tariffe qualora introdotte dalle autorità competenti anche in sostituzione di altri precedentemente previsti dalla normativa di settore. In sede di fatturazione i corrispettivi e le componenti di cui sopra verranno attribuiti ai volumi di gas in relazione al potere calorifico superiore convenzionale ("PCS") dell'impianto di distribuzione a cui è connesso il punto di consegna ("PDR") del cliente, secondo le disposizioni del TIVG. I volumi di gas naturale prelevati dai gruppi di misura non dotati di convertitore verranno adeguati mediante l'applicazione del coefficiente di correzione dei volumi misurati per il gas "C", secondo le disposizioni del TIVG.

In conformità con il regime fiscale vigente il cliente è tenuto al pagamento delle imposte.

VERSIONE DA TRASMETTERE AL CLIENTE FINALE ALLA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA (ALLEGATO G)

Gentile cliente,

la presente lettera illustra la procedura che dovrà seguire per ottenere celermente e senza disagi l'attivazione della fornitura di gas.

1) Unitamente alla lettera Le abbiamo fornito due moduli, denominati Allegato H e Allegato I: dovrà compilare completamente e firmare il modulo Allegato H, nella sezione riservata al cliente finale. Con questo modulo, oltre a fornire i dati necessari ad individuare l'impianto da attivare, Lei si impegna a non utilizzare l'impianto, anche dopo aver ricevuto il gas, fino a che l'installatore non Le abbia rilasciato la "dichiarazione di conformità", prevista dalla stessa Legge 5 marzo 1990, n. 46, Norme per la sicurezza degli impianti, Pubblicata nella G.U. 12 marzo 1990, n. 59. Attenzione: dovrà impiegare esclusivamente il modulo Allegato H fornitoLe unitamente alla lettera altrimenti la fornitura non potrà essere attivata.

2) Il modulo Allegato I dovrà essere consegnato all'installatore, che glielo restituirà compilato e con apposti timbro e firma; non è indispensabile che l'installatore utilizzi il modulo Allegato I fornitoLe unitamente alla lettera, ma va bene anche un altro modulo purché conforme al modello predisposto dall'AEEG¹. L'installatore dovrà anche consegnarLe, con il modulo Allegato I, la documentazione richiesta dallo stesso Allegato I, corrispondente agli "allegati obbligatori alla dichiarazione di conformità", che comunque l'installatore è tenuto per legge a consegnarle al termine del proprio lavoro.

3) Dovrà trasmettere i moduli Allegato H e Allegato I, con la documentazione rilasciata dall'installatore, al recapito indicato sul modulo Allegato H, nel più breve tempo possibile, dato che l'Azienda distributrice avvierà la pratica di attivazione della fornitura solo dopo aver ricevuti tale documentazione; le suggeriamo pertanto di attivarsi per tempo, onde evitare ritardi nell'attivazione.

4) La documentazione sarà sottoposta ad accertamento dall'Azienda distributrice per verificare se l'impianto a cui attivare la fornitura di gas è stato installato nel rispetto delle norme di sicurezza; in caso di esito positivo Le sarà attivata la fornitura, mentre in caso di esito negativo l'Azienda distributrice non potrà provvedere all'attivazione della fornitura e Lei dovrà presentare una nuova richiesta di attivazione della fornitura, dopo che il Suo installatore avrà provveduto ad eliminare tutte le non conformità riscontrate e indicate in un'apposita comunicazione che Le verrà inviata dalla Sua Azienda distributrice; in entrambi i casi Le potranno essere addebitati € 40,00 / € 50,00 / € 60,00².

5) Se entro 30 giorni lavorativi dalla data di avviamento della pratica di attivazione della fornitura da parte dell'Azienda distributrice non perviene a tale Azienda tutta la documentazione di cui sopra, ma almeno i moduli Allegato H e Allegato I, unitamente alla copia del certificato o della visura che attesta l'abilitazione dell'installatore ai sensi della Legge 5 marzo 1990, n. 46, Norme per la sicurezza degli impianti, Pubblicata nella G.U. 12 marzo 1990, n. 59 (nei casi richiesti), la fornitura di gas Le verrà attivata comunque, con addebito dell'importo indicato al punto 4). Tuttavia l'Azienda distributrice notificherà al Suo comune di residenza che non è stato possibile effettuare l'accertamento e che pertanto si rende opportuna una verifica in loco dell'impianto da parte dei tecnici incaricati dal Comune. In caso di verifica da parte del Comune, Le saranno addebitati dal suo venditore di gas ulteriori € 60,00, ferma restando la facoltà del Comune di richiedereLe ulteriori costi connessi alla verifica; La informiamo inoltre che in caso di esito negativo di tale verifica il Comune potrà, oltre a comminare le sanzioni previste dalla vigente legislazione, imporre all'Azienda distributrice la sospensione della fornitura di gas al Suo impianto.

6) Le raccomandiamo infine di conservare copia di tutta la documentazione di cui sopra inviata all'Azienda distributrice da esibire nel caso di successiva verifica in loco del suo impianto da parte dei tecnici incaricati dal Comune.

La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione fornita ai fini della corretta attuazione della procedura.

Distinti saluti

¹ Reperibile sul sito internet dell'AEEG all'indirizzo www.autorita.energia.it.

² Rispettivamente nel caso di portata termica complessiva del suo impianto di utenza minore o uguale di 34,8 kW (40 euro), maggiore di 34,8 kW e minore o uguale a 116 kW (50 euro), maggiore di 116 kW (60 euro).

ALLEGATO 3

COPERTURA ASSICURATIVA

CARATTERISTICHE DELLA COPERTURA ASSICURATIVA INDICATE DALL'AEEG NELLA DELIBERA ARG/GAS 78/10 "DISPOSIZIONI PER L'ESTENSIONE DELL'ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI DEL GAS DISTRIBUITO A MEZZO DI GASETTI LOCALI E DI RETI DI TRASPORTO FINO AL 31 DICEMBRE 2013

Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della Delibera AEEG ARG/gas 79/10 "Disposizioni per l'estensione dell'assicurazione dei clienti finali civili del gas distribuito a mezzo di gasetti locali e di reti di trasporto fino al 31 dicembre 2013" pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 27 maggio 2010. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.it.

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

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

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal Cig (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa ed alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro può contattare direttamente il Cig al numero verde 800 929 286 o con le modalità indicate sul sito internet www.cig.it, alla pagina "Assicurazione utenti finali".

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Tutti i clienti dal 1 gennaio 2003 sono liberi di scegliere tra le offerte per la fornitura di gas, proposte dalle diverse società di vendita che operano sul mercato libero in concorrenza tra loro.

Scegliendo una di queste offerte si passa automaticamente al "mercato libero".

Il passaggio al mercato libero è una libera scelta del cliente.

I clienti che non sottoscrivono alcuna nuova offerta del mercato libero continuano a mantenere il proprio fornitore che garantisce il "servizio di tutela", alle condizioni contrattuali ed economiche stabilite dall'AEEG per l'Energia Elettrica e il Gas.

E' sempre possibile tornare al "servizio di tutela" anche se si è passati al "mercato libero", rispettando i termini e le modalità di recesso dal contratto con il proprio fornitore.

Il cliente ha sempre la possibilità di richiedere il "servizio di tutela" che deve essere sempre comunque garantito all'interno dell'offerta del venditore.

Le condizioni economiche del "servizio di tutela" sono aggiornate ogni tre mesi dall'Autorità.

In particolare, aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'AEEG, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI (imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro), Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'AEEG.

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

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di un'offerta contrattuale

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa **COOPGAS SRL – Via A. Grandi, 39 - 41033 Concordia s/Secchia (MO)**_____

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento

COOPGAS SRL – Via A. Grandi, 39 – 41033 Concordia s/Secchia (MO) email info@coopgas.it email certificata_coopgas@legalmail.it

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata _____

Data e ora del contatto _____

Firma del personale commerciale che l'ha contattata _____

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione _____

Periodo di validità della proposta _____

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta

Eventuali oneri a carico del cliente _____

Contenuto del contratto

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

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

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

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

Diritto di ripensamento

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

- 10 giorni dalla **conclusione del contratto** se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 10 giorni dal ricevimento della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono)
- 10 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.



**Autorità per l'energia
elettrica e il gas**



*Ministero dello
Sviluppo Economico*

**GAS: IN ARRIVO IL *BONUS* SULLE BOLLETTE, UN AIUTO PER LE FAMIGLIE BISOGNOSE E
NUMEROSE. RIDUZIONE MEDIA DEL 15%
SARÀ OPERATIVO DA NOVEMBRE, CON VALIDITÀ RETROATTIVA AL 01/01/2009**

Dopo il *bonus elettrico* arriva il *bonus gas*, a sostegno dei consumatori più bisognosi. La nuova misura sociale, introdotta dal Ministero dello Sviluppo economico e definita nelle modalità applicative dall'AEEG, permetterà alle famiglie con bassi redditi di ottenere una riduzione delle *bollette* del gas del 15% circa al netto da imposte. Grazie alla collaborazione dell'ANCI e dei suoi Comuni, il *bonus gas* potrà essere richiesto presentando la domanda al proprio Comune di residenza, dal prossimo novembre. Per le domande presentate entro il 30 aprile 2010, il *bonus* ha valore retroattivo al 1° gennaio 2009; per i beneficiari, il *bonus* compenserà la spesa anche per il riscaldamento di buona parte dell'inverno passato, oltre che di quelli futuri.

Potranno accedere al *bonus gas* (per la fornitura nell'abitazione di residenza) i clienti domestici con indicatore ISEE¹ non superiore a 7.500 euro, nonché le famiglie numerose (4 o più figli a carico) con ISEE non superiore a 20.000 euro. Questi parametri economici sono gli stessi che permettono ai clienti domestici di accedere anche al *bonus elettrico* per disagio economico. Il *bonus gas* potrà essere richiesto anche da coloro che, in presenza dei requisiti ISEE e di residenza indicati, utilizzano impianti di riscaldamento condominiali, ovviamente a gas naturale. Il valore del *bonus gas* sarà differenziato: (i) per zona climatica² (in modo da tener conto delle diverse esigenze di riscaldamento, legate alle diverse condizioni climatiche); (ii) per tipologia di utilizzo (solo cottura cibi e acqua calda, o solo riscaldamento, oppure cottura cibi più acqua calda e riscaldamento); (iii) per numerosità delle persone residenti nella medesima abitazione.

Ammontare del bonus gas per i clienti domestici Zona climatica (€/anno)*	Zona climatica				
	A/B	C	D	E	F
Famiglie fino a 4 componenti					
Acqua calda sanitaria e/o cottura	29	29	29	29	29
Riscaldamento	41	58	86	115	154
Acqua calda sanitaria e/o cottura, più riscaldamento	70	87	115	144	183

Famiglie oltre 4 componenti					
Acqua calda sanitaria e/o cottura	46	46	46	46	46
Riscaldamento	52	81	121	160	218
Acqua calda sanitaria e/o cottura, più riscaldamento	98	127	167	206	264

* i valori indicati si riferiscono all'anno 2011

¹ L'ISEE è l'indicatore di "situazione economica equivalente". Si tratta di un indicatore che non rappresenta il reddito personale ma che permette di misurare la condizione economica delle famiglie, tenendo conto del reddito, del patrimonio mobiliare - immobiliare e della numerosità dei familiari a carico. E' già ampiamente utilizzato per l'accesso ad altre prestazioni a carattere sociale, soprattutto a livello locale.

² **zone climatiche** sono quelle definite dall'articolo 2 del Decreto del Presidente della Repubblica 26 agosto 1993, n. 412, "Regolamento recante norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici ai fini del contenimento dei consumi di energia, in attuazione dell'art. 4, comma 4, della L. 9 gennaio 1991, n. 10, pubblicato nella G.U. 14 ottobre 1993, n. 242, S.O. e s.m.i." che suddivide il territorio nazionale in sei zone climatiche, in funzione dei gradi - giorno di ciascun comune.

Per tutti i clienti che hanno sottoscritto direttamente un contratto per la fornitura di gas naturale, il *bonus* sarà riconosciuto come una componente in deduzione nelle *bollette*; per tutti i clienti che, invece, usufruiscono di impianti centralizzati di riscaldamento e non hanno un contratto diretto di fornitura, il *bonus* sarà riconosciuto attraverso un bonifico intestato al beneficiario. Il diritto al *bonus* ha una validità di 12 mesi. Al termine di tale periodo, per ottenere l'eventuale rinnovo, il consumatore dovrà presentare una domanda accompagnata da una certificazione ISEE aggiornata, che attesti il permanere delle condizioni di disagio economico.

Per richiedere il *bonus* è prevista un'apposita modulistica, da consegnarsi al proprio Comune di residenza o presso altro istituto eventualmente designato dallo stesso Comune (ad esempio i centri di assistenza fiscale CAF). La modulistica sarà resa disponibile anche sui siti internet:

www.autorita.energia.it e www.sviluppoeconomico.gov.it

Anche per il *bonus gas* è prevista una *portabilità* totale e gratuita: infatti esso è riconosciuto indipendentemente dal venditore con cui è attivo un contratto di fornitura; pertanto continua ad essere riconosciuto anche in presenza di un cambio di fornitore, così come di un cambio della residenza del cliente che ha presentato la richiesta.

MERCATO LIBERO DELL'ENERGIA E DEL GAS: UNA SCELTA CONSAPEVOLE

Quando viene proposto un nuovo contratto oppure se volete valutare una nuova offerta occorre fare attenzione ai seguenti punti che devono essere chiari e ben definiti:

- Chi è l'azienda che propone il contratto e a quale recapito si può trovare
- Qual è il prezzo del servizio e come può cambiare nel tempo
- Eventuali altre spese a carico del cliente
- La data di avvio del servizio, il tempo di attivazione, la durata del contratto e la modalità di recesso
- Come e quando verranno misurati i consumi
- Con quali scadenze pagare le fatture
- Come ottenere informazioni, presentare un reclamo e risolvere una controversia
- In quali casi l'azienda deve versare un indennizzo automatico
- Come chiedere e ottenere una copia scritta del contratto

Atlante
dei Diritti
del Consumatore
di Energia



Sul sito dell'AEEG (www.autorita.energia.it) o recandoti presso i nostri uffici è possibile consultare L'ATLANTE DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE ENERGIA, uno strumento utile per sapere i diritti e i doveri di tutti i cittadini sul tema dell'energia.

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA

C/O Acquirente Unico
Via Guidubaldo del Monte, 72 – 00197 ROMA
info.sportello@acquirenteunico.it
reclami.sportello@acquirenteunico.it



MERCATO LIBERO DELL'ENERGIA E DEL GAS: COSA C'E DA SAPERE

Contratto porta a porta

Quando un nuovo fornitore si presenta a casa o comunque fuori dai locali commerciali, per illustrare un'offerta deve:

- Identificarsi, specificando la Società per cui lavora ed il suo nominativo
- Fornirvi i recapiti attraverso i quali potete contattare la Società

In ogni caso è vostro diritto chiedere tutte le informazioni necessarie per valutare:

- Le caratteristiche dell'offerta e del contratto proposto
- Esaminare bene la nota informativa dell'Autorità
- Chiedere le eventuali clausole di recesso

E' meglio prendersi tutto il tempo necessario per leggere i documenti, non c'è nessun obbligo di firma e si può decidere di aderire anche in seguito. Dal momento della sottoscrizione scattano i 10 giorni entro i quali poter cambiare idea senza spese (è un vostro diritto)

Contratto inviato per posta

Se un'offerta arriva per posta occorre controllare:

- Che siano presenti tutte le informazioni principali del contratto
- Se esiste qualche condizione per cui non si può aderire
- Quali sono le clausole di recesso
- A quale indirizzo richiedere ulteriori informazioni o chiarire dubbi

Se si tratta di una proposta contrattuale, vi verrà richiesto il re-invio della documentazione firmata. Nel momento in cui firmate la proposta diventa vincolante. Se cambiate idea avete sempre 10 giorni di tempo per recedere senza pagare nulla (è un vostro diritto)

Contratto telefonico

Se si è contattati per telefono si ha diritto di sapere chi parla e per conto di quale azienda viene fatta l'offerta di fornitura. L'operatore deve poi fornire un numero telefonico dove poter chiedere informazioni anche scritte. Se si è interessati all'offerta si può accettare di ricevere a casa la documentazione con le informazioni necessarie per aderire.

Se si aderisce all'offerta per telefono la Società ha l'obbligo di inviare entro 10 giorni il contratto completo, la nota integrativa dell'Autorità. Dal momento del ricevimento del contratto si hanno 10 giorni per recedere senza spese (è un vostro diritto).

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

ANNO 2010 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

Prevista Effettiva

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)	95%	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione (40 giorni solari)	95%	100%

ANNO 2011 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro 30 giorni solari: 95%

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione entro 40 giorni solari: 95%

ANNO 2011 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 40 giorni solari

Tempo massimo di rettifica fatturazione: 90 giorni solari

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità comporta un indennizzo in favore del cliente:

- oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio : € 20,00

- oltre un tempo doppio rispetto allo standard specifico, ma entro un tempo triplo : € 40,00

oltre un tempo triplo rispetto alla standard specifico : € 60,00

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL DISTRIBUTORE LOCALE (del. 120/08)

Indicatore	Livello generale
% minima di richieste esecuzione di lavori complessi realizzati entro 60 gg. lavorativi	85%
% minima di esiti di verifiche del gruppo misura su richiesta cliente entro 10 gg. lavorativi	90%
% minima di gruppi misura sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data comunicazione al venditore	90%
% minima di risposte motivate a reclami scritti e richieste scritte di informazione sulla distribuzione	90%

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL DISTRIBUTORE LOCALE (del. 120/08)

Indicatore (in tempo massimo)	Clienti fino a G25*	Indennizzo	Clienti oltre G 40	Indennizzo
Preventivazione esecuzione lavori semplici	15 giorni lavorativi	€ 60,00	15 giorni lavorativi	€ 120,00
Preventivazione esecuzione lavori complessi	40 giorni lavorativi	€ 60,00	40 giorni lavorativi	€ 120,00
Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	€ 60,00	10 giorni lavorativi	€ 120,00
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	€ 60,00	10 giorni lavorativi	€ 120,00
Disattivazione della fornitura si richiesta cliente finale	5 giorni lavorativi	€ 60,00	5 giorni lavorativi	€ 120,00
Riattivazione della fornitura in seguito a chiusura per morosità	2 giorni feriali	€ 60,00	2 giorni feriali	€ 120,00
Verifica pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	€ 60,00	10 giorni lavorativi	€ 120,00
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	€ 60,00	2 ore	€ 120,00

Le presenti informazioni sono pubblicate in ottemperanza all'art. 40, della Delibera ARG/com 164/08 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 20 novembre 2008 e nella GU n. 2 del 03 gennaio 2009 e s.m.i. (TIQV)

* Per i clienti fino a G6 l'indennizzo è fissato in € 30,00

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE

Il sottoscritto/a _____ nato/a a _____ (____) il _____
codice fiscale _____ residente a _____ (____) in _____

(per le persone giuridiche)

in qualità di Legale Rappresentante della società _____ con sede in _____ (____)

in Via _____ n. _____, Codice fiscale e Partita Iva _____

consapevole delle sanzioni penali nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa", pubblicato nella G.U. 20 febbraio 2001, n. 42, S.O.

DICHIARA

che i dati catastali del _____
immobile urbano _____ fabbricato rurale _____

ubicato a _____ Prov. _____ Località _____

Via _____ n. _____

Edificio _____ scala _____ piano _____ interno _____

ove si richiede l'attivazione/il rinnovo della fornitura di gas naturale, sono i seguenti:

Comune (_____)

Comune Catastale (se diverso dal comune amministrativo) (_____)

Codice Comune Catastale (_____)

Sezione Urbana (se presente) (_____)

Foglio (_____)

Particella (_____)

Subalterno (se presente) (_____)

ovvero (barrare con una X)

che l'immobile non è ancora iscritto al Catasto

che l'utenza non è relativa ad un immobile oppure è relativa ad un immobile non iscrivibile in Catasto

In fede.

Lì _____

firma _____

Allegato: fotocopia documento d'identità e codice fiscale

Gentile cliente,
desideriamo sottoporre alla Sua cortese attenzione il modello di comunicazione riportato sul fronte della presente, che va utilizzato al fine di ottemperare a quanto previsto dalla Legge finanziaria 2005 (legge 30/12/2004 n. 311 Pubblicata nella Gazz. Uff. 31 dicembre 2004, n. 306, S.O.). Tale legge, all'articolo 1 commi 332, 333 e 334, impone a tutte le Società che svolgono attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, di richiedere ai Clienti i dati catastali identificativi dell'immobile presso cui viene attivata la fornitura. La comunicazione sopra menzionata, debitamente sottoscritta, deve essere restituita o a mano o tramite il servizio postale, presso l'ufficio locale.

Sarà nostra cura, una volta ricevuta la comunicazione, provvedere alla trasmissione dei dati in essa contenuti all'Anagrafe Tributaria, così come stabilito dalla stessa Legge finanziaria 2005 e dal provvedimento dei Direttori delle Agenzie delle Entrate e del Territorio del 16 Marzo 2005 (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 68 del 23/03/2005).

Considerata l'importanza dell'adempimento richiesto dalla legge, La invitiamo a compilare la comunicazione in tutte le sue parti, precisando che COOPGAS provvederà all'invio dei dati dichiarati rimanendo estranea ad ogni responsabilità nel caso in cui la dichiarazione richiesta non venga prodotta dal cliente, ovvero venga resa in modo incompleto o con indicazione di dati non corretti.

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODELLO

Il modello è predisposto per la lettura ottica; si prega, quindi, di scrivere con chiarezza, in carattere stampatello, utilizzando una penna di colore scuro e di riportare una sola lettera (o un solo numero) in ogni singola casella.

Le caselle non utilizzate devono essere lasciate in bianco, senza scrivere nulla al loro interno.

Devono essere indicati i dati rilevabili dal catasto edilizio urbano (per i fabbricati urbani) o del catasto terreni (per tutti gli altri immobili diversi dai fabbricati urbani, compresi i fabbricati rurali). Tali dati sono riportati nell'atto di acquisto o nella denuncia di successione (se l'immobile è stato ereditato); in una denuncia o comunicazione ICI presentata in anni precedenti; ovvero in un certificato catastale.

Nel caso di più unità immobiliari collegate ad una sola utenza, occorre indicare solo i dati identificativi catastali dell'unità immobiliare principale.

Per ogni chiarimento relativo sia alla compilazione del modello, sia alla normativa che prevede l'obbligo di comunicazione dei dati catastali, potrà rivolgersi direttamente all'ufficio locale dell'Agenzia delle Entrate oppure consultare il sito INTERNET dell'Agenzia delle Entrate (www.agenziaentrate.gov.it).

MODULO RECLAMI

Spett. le

Coopgas srl
Via A. Grandi, 39
41033 Concordia s/Secchia
MODENA

Oggetto : *Reclamo scritto per disservizi riscontrati nella fornitura di gas metano*

Il sottoscritto/a (cognome e nome) _____

Intestatario/a del contratto di fornitura gas metano codice cliente nr. _____ PDR _____

Ubicazione fornitura _____

Per ulteriori chiarimenti potete contattarmi al numero _____

Pregasi inviare risposta scritta motivata a (cognome e nome) _____

Via _____ Civico _____ Cap _____ Comune _____ Prov. _____

oppure all'indirizzo di posta elettronica _____ @ _____ oppure via fax _____

INOLTRA FORMALE RECLAMO AVENTE PER OGGETTO:

Nel fornire i dati sopra riportati, il sottoscritto ne autorizza il trattamento ai sensi dell'art.13 del Decreto Legislativo n. 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale il 29 luglio 2003, n. 174, S.O.

Luogo e data (_____)

Il Dichiarante _____

Se consegnato a personale Coopgas srl, firma dell'operatore _____ data _____

Il presente modulo viene consegnato al cliente affinché possa inoltrare reclamo circa l'eventuale non coerenza delle prestazioni effettuate da Coopgas srl, relative all'attività di vendita del gas, con i requisiti, le disposizioni ed i livelli di qualità definiti dai provvedimenti dell'AEEG con Delibera ARG/com 164/08 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 20 novembre 2008 GU n. 2 del 03 gennaio 2009 (TIQV), dal contratto di fornitura sottoscritto e da ogni altra norma o legge inerente l'attività di vendita del gas. In occasione della presentazione di un reclamo scritto il cliente può richiedere di accedere alle informazioni ed ai dati che lo riguardano registrati da Coopgas srl.

Il cliente potrà far pervenire il proprio reclamo scritto a Coopgas srl.:

a) inoltrandolo a mezzo posta al seguente indirizzo:

Coopgas srl - Via A. Grandi, 39 41033 Concordia s/Secchia (MO)

b) inviandolo via fax 0535-615578

c) inviandolo via e-mail coopgas@legalmail.it

d) consegnandolo presso lo sportello aziendale locale indicato in fattura.

Coopgas srl provvederà ad inoltrare al cliente la risposta entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo; la risposta motivata conterrà l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere da Coopgas srl per ovviare al problema, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.