

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE – SERVIZIO DI TUTELA

Le presenti Condizioni Generali di Fornitura regolano il Contratto di Fornitura di Gas naturale, salvo espressa deroga contenuta nelle Condizioni tecniche economiche.

### ART. 1 – Riferimenti normativi

1.1 Nell'ambito del presente Contratto si farà riferimento ai seguenti riferimenti normativi:

- Decreto Legislativo n. 213 del 24 giugno 1998 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 157 del 8 luglio 1998 (D. Lgs. 213/98);
- Decreto del presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 (DPR 445/00);
- Decreto Legislativo n. 164 del 23 maggio 2000 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 giugno 2000 (D. Lgs. 164/00);
- Delibera ARERA n. 229 del 18 ottobre 2001, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 287 del 11 dicembre 2001 e s.m.i. (Del. 229/01);
- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003 (D. Lgs. 196/03);
- Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 (D. Lgs. 206/2005), che ha approvato il "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229" (Codice del Consumo) e s.m.i., con particolare riferimento alla Parte III, Titolo III, Capo I del medesimo Codice del Consumo;
- Delibera ARERA ARG/gas 64 del 28 maggio 2009, pubblicata sul sito ARERA in data 04 giugno 2009 e s.m.i. (Del. ARG/gas 64/09), che ha approvato il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale (TIVG);
- Delibera ARERA ARG/gas 99 del 21 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 29 luglio 2011 e s.m.i. (Del. ARG/gas 99/11), che ha approvato il Testo Integrato Morosità Gas (TIMG);
- Delibera ARERA 301/2012/R/eel del 19 luglio 2012, pubblicata sul sito ARERA in data 20 luglio 2012 e s.m.i. (Del. 301/2012/R/eel) che ha approvato l'aggiornamento del Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV);
- Delibera ARERA 402/2013/R/com del 26 settembre 2013, pubblicata sul sito ARERA in data 30 settembre 2013 e s.m.i. (Del. 402/2013/R/com), che ha approvato il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici (TIBEG);
- Delibera ARERA 574/2013/R/gas del 12 dicembre 2013, pubblicata sul sito ARERA in data 13 dicembre 2013 e s.m.i. (Del. 574/2013/R/gas) che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG);
- Delibera ARERA 40/2014/R/gas del 6 febbraio 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 7 febbraio 2014 e s.m.i. (Del. 40/2014/R/gas);
- Delibera ARERA 367/2014/R/gas del 24 luglio 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 25 luglio 2014 e s.m.i. (Del. 367/2014/R/gas), che ha approvato la Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RTDG);
- Delibera ARERA 584/2015/R/com del 4 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 4 dicembre 2015 e s.m.i. (Del. 584/2015/R/com);
- Delibera ARERA Del. 102/2016/R/com del 10 marzo 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 11 marzo 2016 e s.m.i. (Del. 102/2016/R/com);
- Delibera ARERA 223/2016/R/gas del 12 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 13 maggio 2016 e s.m.i. (Del. 223/2016/R/gas);
- Delibera 302/2016/R/com del 9 giugno 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 10 giugno 2016 e s.m.i. (Del. 302/2016/R/com);
- Delibera 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 22 luglio 2016 e s.m.i. (Del. 413/2016/R/com), che ha approvato il Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV);
- Delibera 463/2016/R/com del 4 agosto 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2016 e s.m.i. (Del. 463/2016/R/com), che ha approvato il Testo Integrato Fatturazione (TIF).

Nelle restanti parti del Contratto, le fonti normative suddette sono citate in forma sintetica.

### ART. 2 – Definizioni

2.1 Nell'ambito del presente Contratto si farà ricorso ai seguenti termini: **ARERA**: Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il sistema idrico; **CLIENTE**: persona fisica o giuridica che utilizza il gas naturale per gli usi previsti nella Proposta di fornitura; **Cliente buon pagatore**: Cliente finale che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio; **Consumatore**: persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta; **Contatore, Misuratore o Gruppo di Misura (GdM)**: apparecchio che consente la rilevazione dei consumi del Cliente; il misuratore è classificabile in: **misuratore accessibile**: misuratore per cui l'accesso al segnapne del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica; **misuratore parzialmente accessibile**: misuratore per cui il Distributore locale può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato; **misuratore non accessibile**: misuratore per cui l'accesso al segnapne del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di riconsegna medesimo o di altra persona da questi incaricata; **Data di attivazione della fornitura**: data di effettivo inizio della fornitura di gas naturale alle condizioni economiche e contrattuali sottoscritte dal CLIENTE; **Deliberazione o Delibera**: atto pubblico emanato dall'organo regolatore ARERA; **Distributore o Distributore Locale**: soggetto esercente il pubblico servizio di distribuzione e misura del gas naturale esercitato in concessione ai sensi dell'art. 14 D.Lgs. 164/00; **Fornitore o GELSIA**: Gelsia S.r.l., con sede legale in Seregno (MB), Via Palestro, 33, Codice Fiscale e Partita IVA n. 05970420963, capitale sociale di

Euro 20.345.267,38 i.v., iscritta al n. 05970420963 – R.E.A. 1854004 nel Registro delle Imprese di Monza e Brianza; **Parti**: il CLIENTE e il Fornitore; **Punto di Riconsegna (PDR)**: punto di fornitura di gas naturale presso cui è installato il contatore; **Proposta di fornitura**: proposta, completa di tutti gli elementi e formalizzata anche a mezzo di modulistica messa a disposizione dal Fornitore, con la quale il CLIENTE richiede al Fornitore la fornitura di gas naturale; **Servizio di tutela gas**: servizio di fornitura del gas naturale a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA; **Switching**: sostituzione dell'utente del servizio di distribuzione (Venditore) presso il punto di riconsegna.

### ART. 3 – Oggetto del Contratto

3.1 Il Contratto ha per oggetto la fornitura del gas naturale nel luogo e per l'uso indicati nella Proposta di Fornitura.

3.2 La fornitura di gas è regolata dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura e dalle Condizioni tecniche economiche richieste dal CLIENTE all'atto della Proposta di Fornitura, nonché dalle disposizioni, di carattere negoziale o tecnico, imposte da leggi o provvedimenti delle autorità di settore che siano suscettibili di inserimento automatico nel Contratto.

### ART. 4 – Perfezionamento ed efficacia del Contratto

4.1 Il Contratto si conclude nel momento in cui il Fornitore accetta mediante apposita comunicazione (Accettazione) la Proposta di Fornitura formulata dal CLIENTE. La fornitura di gas naturale ai sensi del presente contratto avrà inizio a decorrere dalla data indicata nella comunicazione di accettazione. Nel caso in cui la data effettiva di attivazione della fornitura risultasse diversa rispetto a quella comunicata da GELSIA e/o non rispettasse la tempistica sopra indicata, il CLIENTE verrà informato, mediante comunicazione scritta a mezzo posta ordinaria e/o PEC, circa l'eventuale diversa data di avvio o di mancato avvio e delle cause che l'hanno determinata.

4.2 Nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali del Fornitore, il CLIENTE domestico ha facoltà di esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto senza penalità e senza motivazione alcuna entro 14 (quattordici) giorni dalla consegna della Proposta al Fornitore.

4.3 Qualora il CLIENTE domestico non richieda l'esecuzione del contratto in via anticipata ovvero prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie all'esecuzione saranno avviate solo trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento.

4.4 Il CLIENTE domestico ha comunque, nei casi di cui all'art. 4.2, facoltà di richiedere a GELSIA l'esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento; tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate da GELSIA, pur non garantendo necessariamente l'avvio della fornitura entro i termini previsti per il ripensamento. In questo caso il CLIENTE domestico potrà comunque esercitare il ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti da GELSIA per un importo pari al contributo in quota fissa applicato dall'esercente la maggior tutela nei casi di cui all'articolo 11 del TIV qualora non sia stata avviata la fornitura; nel caso di avvio della fornitura, il CLIENTE sarà tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, qualora non fossero già state avviate da GELSIA le attività di avvio dell'esecuzione del Contratto per il quale il CLIENTE domestico ha esercitato il ripensamento, la fornitura sarà garantita dal precedente Fornitore qualora il precedente contratto di fornitura non risulti essere stato sciolto. In alternativa la fornitura potrà essere garantita per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio Fornitore o la chiusura del PDR sulla base della volontà manifestata dal CLIENTE domestico, dal soggetto che eroga il servizio di fornitura di ultima istanza. La fornitura potrebbe altresì essere avviata da GELSIA per il tempo necessario per permettere un nuovo cambio Fornitore o la chiusura del PDR sulla base della volontà manifestata dal CLIENTE. Il CLIENTE domestico che esercita il ripensamento al fine di cessare la fornitura dovrà richiedere la disattivazione del PDR all'attuale Fornitore che provvederà a richiedere l'esecuzione della prestazione al Distributore locale anche tramite l'eventuale utente del servizio di distribuzione ai sensi di quanto previsto dall'art. 37.6 della RQDG.

4.5 In caso di nuova attivazione, la fornitura avrà inizio a seguito dell'esecuzione dell'intervento da parte del Distributore locale. Nel caso di cambio fornitore, la fornitura avrà inizio entro 6 (sei) mesi rispetto al perfezionamento del Contratto. Nel caso di volta la fornitura avrà inizio alla data di volta secondo la regolazione vigente (Del. 102/2016/R/com e s.m.i.), che potrebbe non corrispondere alla data di eventuale rilevazione dell'autolettura o richiesta volta. Nel caso di volta o subentro GELSIA non potrà richiedere al CLIENTE il pagamento delle eventuali morosità pregresse del precedente intestatario, anche in presenza di punto di fornitura chiuso. Resta inteso che rimangono salve le ipotesi normative previste di responsabilità in solido, subentro nelle obbligazioni (es. cessione di azienda, eredità). GELSIA potrà richiedere al volturante (proprietario o locatario) apposita "Dichiarazione di estraneità al debito del precedente intestatario". In presenza di tale dichiarazione, GELSIA nulla potrà pretendere dal richiedente la volta in ordine alle morosità pregresse del precedente intestatario della fornitura.

L'effettivo inizio della fornitura è in ogni caso condizionato (i) all'avvenuta presentazione da parte del CLIENTE degli atti e dei documenti necessari e (ii) all'attivazione dei servizi di distribuzione.

4.6 Il CLIENTE in mancanza dell'allacciamento alla rete, è tenuto a versare al Fornitore un contributo per la realizzazione dei necessari interventi tecnici qualificati dal Distributore locale sulla base di preventivo. La realizzazione degli interventi necessari avverrà successivamente all'accettazione del preventivo e al contestuale pagamento del contributo previsto ed all'ottenimento dei permessi a

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE – SERVIZIO DI TUTELA

carico del CLIENTE e /o a carico di altri enti. L'attivazione di una nuova fornitura di gas o la modifica della fornitura esistente è subordinata alla verifica di idoneità della rete di distribuzione da parte del Distributore locale.

**4.7** L'esecuzione del presente contratto è comunque condizionata al fatto che al momento della richiesta di accesso alla rete formulata da GELSIA il Distributore locale non segnali:

- di aver eseguito in passato, nei confronti del CLIENTE, precedenti interventi di Interruzione dell'alimentazione sul medesimo o altro PDR, a valle dei quali risultino ancora eventuali importi insoluti;
- che il PDR rientra tra quelli per i quali GELSIA ha la possibilità di revocare la richiesta di accesso in quanto servito, all'atto della richiesta stessa od in precedenza, nell'ambito del servizio di default distribuzione;
- di aver promosso in passato, nei confronti del CLIENTE, iniziative giudiziarie per l'accesso forzoso a seguito di cessazione amministrativa per impossibilità di interruzione dell'alimentazione sul medesimo PDR o altro PDR, fatturandone direttamente al CLIENTE i relativi oneri che risultano in tutto o in parte ancora non pagati.

In questi casi non verrà data esecuzione al presente contratto e verranno meno gli effetti del recesso del contratto di fornitura stipulato con il venditore precedente.

**4.8** Nel caso di CLIENTE già servito da altra società di vendita, al fine di procedere con l'esecuzione del contratto, GELSIA si riserva di richiedere al Distributore locale l'accesso alla rete per sostituzione nella fornitura con possibilità di avvalersi dell'esercizio di revoca. In questo caso il Distributore locale è tenuto a mettere a disposizione di GELSIA le seguenti informazioni:

- accessibilità o meno del PDR;
- mercato di provenienza del PDR distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
- se il PDR risulta chiuso a seguito dell'intervento di chiusura del PDR per sospensione della fornitura per morosità;
- date delle eventuali richieste di Chiusura del PDR per sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso alla rete per sostituzione nella fornitura formulata da GELSIA;
- date delle eventuali richieste di accesso alla rete per sostituzione nella fornitura eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso alla rete per sostituzione nella fornitura presentata da GELSIA.

A seguito del ricevimento delle predette informazioni relative al PDR, GELSIA si riserva di non dar seguito all'accesso alla rete per sostituzione nella fornitura dandone apposita comunicazione al CLIENTE; in questo caso non verrà data esecuzione al presente contratto e verranno meno gli effetti del recesso dal contratto di fornitura stipulato con il venditore precedente.

### ART. 5 – Durata del Contratto – Rinnovo - Recesso

**5.1** Il Contratto avrà una durata pari a mesi 12, tacitamente rinnovabile.

**5.2** Nel periodo di vigenza del Contratto il CLIENTE ha facoltà, in conformità all'Allegato A alla Del. 302/2016/R/com, di esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso unilaterale dal Contratto per cambio fornitore senza oneri, rilasciando al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere con GELSIA. Il venditore entrante dovrà esercitare il recesso, trasmettendo la relativa comunicazione a GELSIA, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore. In tal caso la fornitura con il nuovo venditore avrà decorrenza dal primo giorno del mese successivo a quello di trasmissione della comunicazione di recesso.

**5.3** Nel caso di recesso dal contratto per cambio venditore, la comunicazione dovrà pervenire direttamente a GELSIA da parte del Venditore entrante in forma scritta tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo messo a disposizione da GELSIA stessa, salvo ulteriore diversa modalità che dovesse essere prevista dall'ARERA.

**5.4** Nel caso in cui il Cliente non intenda cambiare Fornitore, ma intenda cessare la fornitura e i contratti a essa collegati, può esercitare il recesso in qualsiasi momento mediante lettera raccomandata A/R o PEC con un termine di preavviso pari a 1 mese. In tal caso il termine di preavviso decorre dalla data di ricezione della comunicazione di recesso. Il CLIENTE resta responsabile dei consumi e di quant'altro dovuto qualora non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del Contatore. In caso di indisponibilità del CLIENTE il giorno programmato per l'intervento di disattivazione della fornitura, il Distributore locale è tenuto ad effettuare fino a tre tentativi di disattivazione, in seguito ai quali GELSIA si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del PDR, con oneri a carico del Cliente. In ogni caso, eventuali prelievi intercorrenti tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal CLIENTE e l'eventuale intervento di sospensione della fornitura da parte del Distributore locale saranno comunque posti a carico del CLIENTE.

**5.5** A seguito della comunicazione di recesso per cambio fornitore, GELSIA si riserva, qualora applicabile, di comunicare al Distributore locale competente la risoluzione del contratto e la contestuale Cessazione amministrativa; in tal caso, qualora non vada a buon fine o non sia pervenuta al Distributore locale una richiesta di accesso per sostituzione della fornitura, GELSIA non sarà responsabile dei prelievi a partire dalla data di efficacia del recesso. Fino a tale data il CLIENTE è obbligato al pagamento degli importi relativi ai consumi effettuati in tale periodo nei confronti di GELSIA.

### ART. 6 – Condizioni economiche di fornitura

**6.1** I corrispettivi dovuti per la fornitura di gas naturale sono quelli indicati nelle

Condizioni tecniche economiche.

**6.2** Qualora nel corso dell'esecuzione del Contratto, le componenti, gli elementi e/o i parametri tariffari previsti dalle Delibere ARERA o da provvedimenti di altre autorità competenti, dovessero subire delle variazioni, di essi si terrà conto ai fini della determinazione del corrispettivo dovuto dal CLIENTE in fase di fatturazione, nella stessa misura e a partire dalla stessa data di efficacia stabilita dall'ARERA o da altro organo competente. Di tali variazioni il CLIENTE verrà informato nella prima bolletta in cui le variazioni saranno applicate.

### ART. 7 – Apparecchi di misura - Verifiche e tentativi di lettura

**7.1** Il Distributore è il soggetto responsabile dell'installazione e della manutenzione del contatore nonché della raccolta della misura.

**7.2** La rilevazione dei consumi del gas avverrà mediante telettura, nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto (smart meter), o tramite tentativi di lettura periodica del contatore da parte del Distributore locale. Il CLIENTE deve consentire al Distributore l'accesso a tali apparecchiature per la loro verifica, sostituzione, spostamento e per la lettura e ogni altro intervento previsto dalla normativa vigente.

**7.3** Le parti possono richiedere al Distributore locale in contraddittorio la verifica del gruppo di misura. Se dalla verifica risultasse uno scostamento superiore ai limiti stabiliti dalla vigente normativa, il Distributore locale provvederà alla ricostruzione dei consumi; a seguito di ricostruzione dei consumi GELSIA provvederà ad emettere i relativi conguagli. Se dalla verifica richiesta dal CLIENTE il gruppo di misura risultasse regolarmente funzionante il costo dell'intervento sarà addebitato al CLIENTE.

**7.4** I tentativi di lettura sono effettuati a cura del Distributore secondo le frequenze minime previste dalla normativa vigente, fatte salve diverse previsioni di legge eventualmente intervenute durante il rapporto contrattuale.:

Con riferimento a PDR non dotati di smart meter: la frequenza è fissata in:

- 1 (un) tentativo di raccolta l'anno per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno;
- 2 (due) tentativi di raccolta l'anno per PDR con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno;
- 3 (tre) tentativi di raccolta l'anno per PDR con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
- 1 (un) tentativo mensile per PDR con consumi superiori a 5.000 Smc/anno.

Con riferimento a PDR dotati di smart meter la rilevazione dei consumi del gas avverrà con frequenza mensile con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento fatte salve diverse previsioni di legge eventualmente intervenute durante il rapporto contrattuale.

**7.5** E' facoltà del CLIENTE titolare di PDR non dotato di smart meter trasmettere a GELSIA l'autolettura del contatore rilevata in completa autonomia, nell'ambito della finestra temporale indicata da GELSIA in bolletta. Il Cliente titolare di PDR dotato di smart meter ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del contatore rilevata in completa autonomia qualora siano emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi. Sulle bollette e sul sito internet [www.mygelsia.it](http://www.mygelsia.it) sono indicate le modalità di comunicazione dell'autolettura. L'autolettura del Contatore è efficace ai fini della fatturazione salvo il caso in cui risulti palesemente errata rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile, previa validazione da parte del Distributore locale; è fatta salva la possibilità di eventuale successiva rettifica a seguito di raccolta di misura effettiva da parte del Distributore locale.

GELSIA comunicherà al CLIENTE l'eventuale non validità del dato di autolettura.

**7.6** In caso di mancata lettura di un contatore non accessibile o con accessibilità parziale nel rispetto delle frequenze di raccolta sopra previste, GELSIA fornirà, nella prima bolletta emessa, informazioni al CLIENTE sulle cause che hanno impedito la lettura, secondo quanto trasmesso dal Distributore locale. In caso di mancata lettura di un contatore accessibile entro i termini suddetti, GELSIA riconoscerà al CLIENTE un indennizzo automatico pari a 35 (trentacinque) Euro, o il diverso importo previsto, secondo le modalità previste dalla normativa in materia di qualità commerciale, ed in ogni caso a seguito del riconoscimento dello stesso indennizzo da parte del Distributore locale.

### ART. 8 – Modalità di calcolo dei consumi

**8.1** I volumi di gas naturale considerati ai fini della fatturazione sono espressi in Standard metro cubo (Smc); nel caso in cui i volumi siano rilevati da gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard verranno adeguati mediante l'applicazione del Coefficiente di conversione dei volumi misurati per il gas naturale (Coefficienti "C"), ai sensi della Del. 367/2014/R/gas e s.m.i. (RTDG).

**8.2** Eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso che in difetto, danno luogo a conguaglio degli importi erroneamente fatturati relativamente al periodo per il quale l'errore sia effettivamente riscontrato nella prima fattura utile, restando inteso che non verranno comunque corrisposti interessi sugli eventuali conguagli.

### ART. 9 – Oneri fiscali

**9.1** Ai sensi del D.P.R. 26/10/72, n. 633 e del D.P.R. 26/4/1986, n. 131 le prestazioni di cui al Contratto sono effettuate nell'esercizio d'impresa e sono quindi assoggettate a IVA. Sono a carico del CLIENTE le imposte sui consumi di gas naturale e l'eventuale addizionale regionale. Le aliquote e gli importi relativi alle suddette imposte attualmente applicati sono pubblicate sul sito internet [www.mygelsia.it](http://www.mygelsia.it).

**9.2** Altre tasse o imposte introdotte successivamente in aggiunta, modificazione e/o sostituzione di quelle esistenti saranno a carico del CLIENTE o di GELSIA,

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE – SERVIZIO DI TUTELA

ovvero di entrambe, secondo quanto disposto dalle norme di legge.

**9.3** Per il riconoscimento e l'applicazione di eventuali riduzioni di oneri fiscali, il CLIENTE deve presentare a GELSIA la documentazione comprovante il diritto al beneficio. In ogni caso il CLIENTE è unico responsabile della veridicità ed esattezza delle dichiarazioni effettuate e si impegna a tenere indenne e a manlevare GELSIA da ogni responsabilità sulla corretta applicazione delle imposte di conseguenza determinate e a rimborsare prontamente a GELSIA qualsiasi somma, incluse eventuali sanzioni, che la stessa fosse tenuta a pagare all'Amministrazione Finanziaria o agli Enti locali in conseguenza di errori, reticenze o inesatte dichiarazioni attribuibili al CLIENTE.

**9.4** L'imposta di bollo e quella di registro, in caso d'uso, relative al Contratto, sono a carico del CLIENTE.

### ART. 10 – Fatturazione - Pagamenti

**10.1** La principale modalità di emissione della bolletta è il formato elettronico, che sarà utilizzato da GELSIA nei confronti del CLIENTE che ha attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati, salva diversa indicazione del CLIENTE stesso. GELSIA trasmette al Cliente la "Bolletta sintetica"; il Cliente può sempre richiedere gli "Elementi di dettaglio" trasmettendo a GELSIA l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli commerciali e sul sito internet [www.mygelsia.it](http://www.mygelsia.it).

Nel caso di bolletta emessa in formato elettronico il CLIENTE avrà l'onere di stampare la bolletta stessa.

**10.2** La fatturazione dei consumi di gas per PDR per il quale non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero avviene secondo la seguente periodicità:

- almeno quadrimestrale, per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno;
- bimestrale per PDR con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno;
- bimestrale per PDR con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
- mensile per PDR con consumi superiori a 5.000 Smc/anno.

La fatturazione dei consumi di gas per PDR per il quale è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero avviene con periodicità mensile.

Ciascuna fattura di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

**10.3** La fatturazione avviene sulla base dei dati di consumo resi disponibili dal Distributore locale. In caso d'indisponibilità di dati di misura, la fatturazione avverrà sulla base di autoletture comunicate dal cliente finale, validate dal Distributore, o sulla base di consumi presunti, oggetto di ricalcolo in occasione della successiva lettura messa a disposizione dal Distributore (o autolettura validata). La stima dei consumi viene determinata utilizzando il cosiddetto metodo del pro-die, ossia considerando convenzionalmente costante il consumo giornaliero. Tale metodologia è utilizzata da GELSIA anche nel caso di variazione dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti in un dato periodo.

**10.4** La fattura di chiusura sarà emessa non oltre:

- il secondo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, nel caso di modalità di emissione della fattura in formato elettronico;
- l'ottavo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, in tutti gli altri casi.

Nel caso di PDR per i quali non è obbligatoria la rilevazione mensile con dettaglio giornaliero (non smart meter) il Cliente ha la possibilità di effettuare l'autolettura, comunicandola al Fornitore, secondo tempistiche e modalità previste nel TIF e s.m.i..

In caso di indisponibilità dei dati di misura necessari alla fatturazione di chiusura, la Società emetterà comunque una fattura su consumi stimati, rimandando l'emissione della fattura di chiusura non appena verranno messi a disposizione dati di misura da parte del Distributore.

**10.5** Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza indicata in bolletta, comunque non inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa, secondo la modalità scelta dal CLIENTE tra quelle indicate nella Proposta di fornitura.

**10.6** Il pagamento non può essere sospeso, differito o ridotto neanche in caso di contestazione né può essere compensato con eventuali crediti che il CLIENTE vanta nei confronti di GELSIA, anche relativi ad altri contratti, salvo diverso ed espresso accordo tra le parti e salvo che il CLIENTE abbia presentato un reclamo scritto ai sensi del successivo art. 19.

### ART. 11 – Ritardato pagamento - Rateizzazione

**11.1** In caso di ritardato pagamento di una o più bollette, il CLIENTE è tenuto a corrispondere, oltre all'ammontare delle bollette, gli interessi di mora maturati dal giorno successivo alla scadenza del pagamento fino alla data dell'effettivo pagamento, calcolati nella misura del Tasso Ufficiale di Riferimento (art. 2 d.lgs. 24 giugno 1998 n. 213) in vigore alla data dell'inadempimento, maggiorato di 3,5 punti percentuali nonché le eventuali spese sostenute da GELSIA per il recupero del proprio credito. Il CLIENTE buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

**11.2** In caso di mancato pagamento entro il termine di scadenza indicato in bolletta GELSIA si riserva di avviare le procedure previste in caso di morosità di cui al successivo art. 12.

**11.3** Il CLIENTE può richiedere la rateizzazione secondo quanto previsto dal TIVG; In particolare, il Fornitore è tenuto ad offrire la rateizzazione della bolletta

nei seguenti casi:

- a) per i CLIENTI per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente il ricalcolo, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- b) per i CLIENTI ai quali, a seguito di malfunzionamento del contatore per causa non imputabile al CLIENTE, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal contatore;
- 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 importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
- d) nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione;
- e) nei casi di fatturazione di importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dal TIVG.

**11.4** La possibilità di ottenere la rateizzazione sarà indicata in ogni bolletta rateizzabile ed è concessa solo se richiesta dal CLIENTE entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta. Non sono concesse rateizzazioni per importi complessivi fino a 50 (cinquanta) Euro.

**11.5** Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è maggiorato del Tasso Ufficiale di Riferimento calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

**11.6** Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è suddiviso in un numero di rate successive di ammontare costante (comunque non inferiore a due) pari, con riferimento alle casistiche di cui al comma 11.3:

- nei casi a), b) e c), almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
- nel caso d), almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione;
- nel caso e), al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi.

**11.7** Le rate non sono cumulabili e hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione. Nel caso in cui il CLIENTE receda dal contratto per cambio Fornitore, GELSIA ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.

**11.8** Il Fornitore ha facoltà di negoziare con il CLIENTE un diverso accordo in merito alle modalità di rateizzazione sopra indicate, che dovrà essere sottoscritto per accettazione da parte del CLIENTE.

### ART. 12 – Sospensione della fornitura

**12.1** In caso di mancato pagamento di una bolletta entro il termine indicato nella stessa, e comunque decorsi 15 giorni dalla data di scadenza senza che il CLIENTE abbia provveduto al pagamento, GELSIA si riserva il diritto di attivare le procedure previste in caso di morosità inviando al CLIENTE, a mezzo raccomandata o PEC, apposita comunicazione di costituzione in mora nella quale sarà indicato il termine ultimo entro cui il CLIENTE è tenuto a provvedere al pagamento, termine comunque non inferiore a (in alternativa):

- 15 giorni solari dall'invio al CLIENTE finale della relativa raccomandata;
- 10 giorni solari dal ricevimento da parte di GELSIA della ricevuta di avvenuta consegna al CLIENTE finale della PEC;
- 20 giorni solari dalla data di emissione della lettera di costituzione in mora, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio.

**12.2** In caso di perdurante mancato pagamento oltre il termine indicato nella comunicazione di costituzione mora, GELSIA, trascorsi almeno 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di scadenza di pagamento indicata nella comunicazione di costituzione in mora, si riserva di richiedere al Distributore locale la Chiusura del PDR per sospensione della fornitura per morosità.

**12.3** Qualora decorsi non più di 90 giorni dall'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità effettuata da GELSIA, il CLIENTE risulti nuovamente moroso con riferimento ad ulteriori fatture rispetto a quelle per le quali era stata richiesta in precedenza la sospensione della fornitura per morosità, GELSIA si riserva il diritto di ri-attivare le procedure previste in caso di morosità inviando al CLIENTE, a mezzo raccomandata o PEC, apposita comunicazione di costituzione in mora nella quale sarà indicato il termine ultimo entro cui il CLIENTE sarà tenuto a provvedere al pagamento, termine comunque non inferiore a (in alternativa):

- 7 giorni solari dall'invio al CLIENTE della relativa raccomandata;
- 5 giorni solari dal ricevimento da parte di GELSIA della ricevuta di avvenuta consegna al CLIENTE della PEC;
- 10 giorni solari dalla data di emissione della lettera di costituzione in mora.

In tal caso e qualora il mancato pagamento perduri oltre il termine indicato nella comunicazione di costituzione mora, GELSIA, trascorsi almeno 2 (due) giorni lavorativi dalla data di scadenza di pagamento indicata nella comunicazione di costituzione in mora, si riserva di richiedere al Distributore locale la Sospensione della fornitura.

**12.4** L'eventuale avvenuto pagamento dovrà essere comunicato e dimostrato mediante presentazione di idonea documentazione via fax al n. 0362.225302 o all'indirizzo mail [solleciti@gelsia.it](mailto:solleciti@gelsia.it).

**12.5** Il Cliente è tenuto al pagamento delle spese postali necessarie per l'invio del sollecito di pagamento. Le spese relative alla sospensione e alla riattivazione della fornitura sono a carico del CLIENTE nel limite dell'ammontare addebitato a GELSIA dal Distributore locale.

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE – SERVIZIO DI TUTELA

**12.6** Nel caso in cui l'intervento di chiusura del PDR per sospensione della fornitura per morosità non fosse fattibile, GELSIA si riserva di richiedere al Distributore locale l'intervento di Interruzione dell'alimentazione del PDR, qualora tecnicamente ed economicamente fattibile. L'eventuale interruzione dell'alimentazione del PDR comporterà la risoluzione del contratto di vendita con il Cliente. Nel caso in cui anche l'intervento di Interruzione dell'alimentazione del PDR non risultasse fattibile, GELSIA si riserva di richiedere al Distributore locale la Cessazione amministrativa a seguito di impossibilità di Interruzione dell'alimentazione del PDR, estinguendo la propria responsabilità dei prelievi c/o il PDR dalla data di efficacia della Cessazione. In questo caso GELSIA sarà tenuta a trasmettere al distributore locale, se richiesti:

- copia delle fatture non pagate;
- copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del CLIENTE;
- copia della comunicazione di risoluzione del contratto con il CLIENTE, unitamente alla documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente;
- copia della documentazione contrattuale relativa al rapporto di fornitura (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima fattura pagata;
- documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del CLIENTE.

A far data dall'avvenuta cessazione amministrativa del PDR disalimentabile il Distributore locale, in mancanza di richiesta di accesso alla rete per il medesimo PDR da parte di altro utente del servizio di distribuzione, provvederà all'attivazione dei servizi di ultima istanza di cui al TIVG.

**12.7** Ai fini della disalimentazione del PDR per inadempimento, il Cliente si impegna a garantire al Distributore locale, o a personale da questi delegato, l'accesso ai locali in cui è ubicato il contatore.

**12.8** GELSIA inoltre, ha facoltà di procedere, senza alcun preavviso al CLIENTE, all'immediata richiesta di sospensione della fornitura nei seguenti casi: a) accertato prelievo fraudolento; b) pericolo oggettivo; c) rottura dei sigilli del misuratore o manomissione dello stesso.

**12.9** Decorso 30 giorni dalla sospensione della fornitura senza che il cliente provveda al pagamento dell'insoluto, GELSIA si riserva la facoltà di risolvere il Contratto per inadempimento ai sensi dell'art. 1456 c.c.. A seguito di risoluzione del Contratto GELSIA provvederà a richiedere al Distributore locale la Cessazione amministrativa relativa ad un PDR disalimentabile estinguendo la propria responsabilità dei prelievi presso il PDR.

**12.10** In ogni caso, la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- a) ove non sia stata effettuata la comunicazione di costituzione in mora nei termini e nelle modalità previste dal precedente art. 12.1;
- b) qualora il CLIENTE finale abbia comunicato a GELSIA l'avvenuto pagamento secondo la modalità previste dal art. 12.4;
- c) qualora l'importo del mancato pagamento sia inferiore o uguale all'ammontare del deposito cauzionale o della garanzia equivalente applicata da GELSIA e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione;
- d) qualora GELSIA non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore locale o relativo a fatturazione di importi anomali, salvo che l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro o il reclamo sia stato inviato dal CLIENTE oltre i 10 giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo;
- e) qualora la morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per fattispecie diverse dalla fornitura gas e che non siano previste esplicitamente nel Contratto.

**12.11** Nel caso di morosità del Cliente titolare di un PDR non disalimentabile GELSIA potrà procedere alla costituzione in mora tramite lettera Raccomandata 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; decorso tale termine, senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento, GELSIA potrà provvedere alla risoluzione del contratto per inadempimento e alla successiva richiesta, al Distributore locale, di Cessazione amministrativa per morosità relativa a un PDR non disalimentabile moroso. In tal caso il Distributore locale, in mancanza di richiesta di accesso alla rete per il medesimo PDR da parte di altro utente del servizio di distribuzione, provvederà ad attivare i servizi di ultima istanza di cui al TIVG. Saranno inoltre addebitate al Cliente le spese postali relative ai solleciti di pagamento.

**12.12** Il CLIENTE avrà diritto ad un indennizzo automatico di importo pari a:

- 30 (trenta) Euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità senza preventivo invio della comunicazione di costituzione in mora;
- 20 (venti) Euro 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 locale di Chiusura del PDR per sospensione della fornitura per morosità.

### ART. 13 – Garanzia

**13.1** A garanzia degli obblighi assunti il CLIENTE è tenuto a versare un deposito cauzionale pari a:

- 30 (trenta) Euro per i clienti con consumi minori di 500 Smc/anno;
- 90 (novanta) Euro per i clienti con consumi maggiori o uguali a 500 e fino a 1.500 Smc/anno;
- 150 (centocinquanta) Euro per i clienti con consumi maggiori di 1.500 e fino a 2.500 Smc/anno;
- 300 (trecento) Euro per i clienti con consumi maggiori di 2.500 e fino a 5.000 Smc/anno;

- il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al CLIENTE, per i clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno. Gli importi relativi ai consumi vanno considerati al netto delle imposte.

Nel caso di Pdr cui è riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di gas (Bonus GAS) il CLIENTE è tenuto a versare un deposito cauzionale fruttifero in misura pari a:

- 25 (venticinque) Euro per i clienti con consumi minori di 500 Smc/anno;
- 77 (settantasette) Euro per i clienti con consumi maggiori o uguali a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno;

- il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al CLIENTE, per i clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno. Gli importi relativi ai consumi vanno considerati al netto delle imposte.

**13.2** Il deposito cauzionale, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali bollette insolute, verrà restituito al CLIENTE, maggiorato degli interessi legali, alla cessazione degli effetti del Contratto di fornitura.

**13.3** La domiciliazione bancaria o postale su carta di credito è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale per i clienti con consumo fino a 5.000 Smc/anno. Nel caso di revoca della domiciliazione il CLIENTE dovrà prestare idonea garanzia sulla base di quanto sopra descritto.

**13.4** In alternativa al deposito, GELSIA potrà richiedere al CLIENTE la prestazione di idonea garanzia bancaria.

**13.5** In caso di escussione, totale o parziale, da parte di GELSIA delle garanzie prestate, il CLIENTE dovrà provvedere a reintegrarle immediatamente.

### ART. 14 - Risoluzione del Contratto

**14.1** Il Contratto si intende risolto di diritto in ogni caso in cui sia impossibile procedere alla fornitura di gas a causa di impedimenti tecnici o normativi, non imputabili a GELSIA.

**14.2** GELSIA ha inoltre la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. mediante comunicazione scritta da inviare al CLIENTE a mezzo raccomandata A/R nei casi di omesso versamento del deposito cauzionale o mancata sua ricostituzione in violazione dell'art. 13 delle presenti Condizioni Generali.

**14.3** Nel caso di risoluzione anticipata del Contratto GELSIA provvede alle opportune comunicazioni al Distributore locale con ogni conseguente onere a carico del CLIENTE.

### ART. 15 – Modifica ed integrazione del Contratto

**15.1** Si intendono automaticamente recepite nel Contratto, con abrogazione delle clausole incompatibili, eventuali regolamentazioni tecniche o clausole negoziali definite dalle competenti Autorità.

### ART. 16 – Forza Maggiore - Responsabilità

**16.1** Nessuna delle Parti sarà responsabile verso l'altra per inadempimenti, danni, perdite dovuti a cause di forza maggiore. Sono considerate cause di forza maggiore a titolo esemplificativo e non esaustivo, guerre, insurrezioni, eventi naturali, provvedimenti delle Autorità di settore o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del ragionevole controllo delle Parti.

**16.2** In merito all'attività di allacciamento, installazione e attivazione svolta dal Distributore locale, GELSIA, quale società esercente la vendita di gas naturale, non assume alcuna responsabilità in relazione agli impianti posti a monte e a valle del Punto di Riconsegna e alle attività di competenza del Distributore locale e/o del CLIENTE.

**16.3** Nessuna richiesta di indennizzo, risarcimento, riduzione del corrispettivo o altra pretesa, diversa dagli indennizzi automatici riconosciuti a GELSIA dal Distributore locale può essere, a qualsivoglia titolo, avanzata dal CLIENTE nei confronti di GELSIA per i casi in cui si verificano danni causati dal gas fornito ovvero interruzioni e/o sospensioni della fornitura o variazioni di tensione o pressione dipendenti da caso fortuito, forza maggiore, da problemi sulla rete di distribuzione locale ovvero di trasporto nazionale ovvero da circostanze comunque imputabili al Distributore locale o al trasportatore nazionale. Tali eventi non potranno costituire ragione di risoluzione del Contratto per inadempimento di GELSIA.

### ART. 17 – Foro competente

**17.1** Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità od efficacia del Contratto è competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del CLIENTE.

**17.2** Il CLIENTE elegge domicilio, a tutti gli effetti, presso l'Utenza ove è erogata la fornitura.

### ART. 18 – Livelli di qualità commerciale e indennizzi automatici

**18.1** GELSIA è soggetta al rispetto della regolazione della qualità commerciale prevista dalla Del. 413/2016/R/com (TIQV) e s.m.i.. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale pari a 40 giorni solari per la risposta motivata ai reclami scritti, 90 giorni solari per la rettifica della fatturazione e 20 giorni solari per la rettifica di doppia fatturazione, GELSIA accrediterà al

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE – SERVIZIO DI TUTELA

CLIENTE, nella prima fattura utile, un indennizzo automatico base pari a 25 Euro. L'indennizzo è crescente in relazione all'entità del ritardo:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore locale, GELSIA è tenuta ad accreditare al CLIENTE che ha chiesto la prestazione per la quale il Distributore locale non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore stesso.

### ART. 19 - Comunicazioni e Reclami

**19.1** Il CLIENTE ha l'obbligo di comunicare sollecitamente le variazioni di ubicazione, le modifiche d'uso della fornitura e le altre situazioni che comportino una diversa applicazione delle tariffe e/o delle imposte. Nel caso ciò non avvenga, GELSIA si riserva il diritto di applicare comunque le tariffe e/o le imposte dovute in relazione alle situazioni in fatto come accertate, previa richiesta al CLIENTE di integrazione documentale.

**19.2** Il CLIENTE può formulare a GELSIA richieste di informazioni e reclami scritti attraverso i seguenti canali: presso uno degli sportelli, via posta, via fax al n. 0362.237136, via mail all'indirizzo [info@gelsia.it](mailto:info@gelsia.it) via telefono al n. verde 800.478.538, anche utilizzando il modulo pre-stampato allegato al Contratto e disponibile presso lo sportello di GELSIA.

**19.4** Il CLIENTE ha la facoltà di inviare reclamo scritto senza utilizzare l'apposito modulo, utilizzando ogni altro mezzo utile alla comunicazione che consenta di accertare la data del ricevimento. In tal caso, al fine di consentire l'identificazione del CLIENTE finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta, la comunicazione deve contenere almeno i seguenti dati: a) nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo (nel caso specifico gas naturale); e) il codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati. I reclami e le richieste di informazioni potranno essere inoltrati a GELSIA ai recapiti indicati nel modulo reclami, in bolletta e/o sul sito internet [www.mygelsia.it](http://www.mygelsia.it). Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori è possibile consultare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

### ART. 20 – Bonus sociale

**20.1** Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654.

### ART. 21 - Assicurazione clienti civili gas

**21.1** I Clienti finali civili gas che utilizzano il gas naturale o un altro gas diverso dal gas naturale fornito tramite una rete di distribuzione o di una rete di trasporto per alimentare un impianto di utenza sono garantiti da un Contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli infortuni, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas a valle del punto di consegna (a valle del contatore). Sono esclusi da tale copertura:

- a) i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);
- b) i consumatori di gas naturale per autotrazione.

**21.2** Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

**21.3** Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro è disponibile presso gli sportelli di GELSIA e sul sito internet [www.mygelsia.it](http://www.mygelsia.it).

### ART. 22 – Pericolosità delle somministrazioni

**22.1** Il CLIENTE è consapevole che il gas naturale può essere pericoloso qualora non siano usate le cautele più opportune che egli stesso si impegna a conoscere e a far osservare. In particolare, il CLIENTE dovrà utilizzare esclusivamente apparecchi omologati, rivolgersi per gli interventi periodici di manutenzione a personale abilitato e rispettare le norme di buona tecnica UNI CIG 7129 e successive modifiche ed integrazioni. In caso avverta odore di gas non dovrà accendere luci, ma aprire le finestre e chiudere sia il rubinetto dell'impianto interno che quello a valle del Punto di Consegna. In ogni caso, GELSIA non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile di incidenti di qualunque specie che avvenissero presso il CLIENTE.

**22.2** Il CLIENTE si impegna inoltre a comunicare al Distributore locale mediante chiamata al numero di Pronto Intervento, indicato in tutte le bollette, eventuali situazioni di pericolo o necessità di manutenzione riscontrate sugli impianti a monte del Punto di Riconsegna.

### ART. 23 - Registrazione

**23.1** Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso e a tassa fissa. La relativa spesa è a carico della Parte che con la propria azione rende necessaria la registrazione.

### ART. 24 - Cessione

**24.1** È vietata la cessione del Contratto e la rivendita a terzi del gas naturale fornito da GELSIA. GELSIA si riserva la facoltà di richiedere la sospensione della fornitura nel caso di non rispetto del presente articolo.

**24.2** Il CLIENTE autorizza preventivamente GELSIA a cedere il presente Contratto ad altra società che fornisce gas naturale a Clienti finali.

### ART. 25 – Manomissione sigilli e captazione fraudolenta

**25.1** Tutti i contatori sono muniti di apposito sigillo di garanzia apposto dal Distributore locale ed essi rimangono di proprietà del Distributore locale.

**25.2** Il CLIENTE ha l'onere di accertare che il contatore sia sigillato e mantenuto tale ed ha l'obbligo di comunicare immediatamente ogni necessità manutentiva anche per il tramite del proprio fornitore.

**25.3** La manomissione dei sigilli e qualunque altra infrazione destinata ad alterare il regolare funzionamento dei contatori, nonché qualsiasi artificio di prelievo fraudolento danno luogo a conguaglio dei consumi non misurati, determinati dal Distributore locale, all'addebito di tutte le spese, e possono dar luogo ad azione giudiziaria contro il CLIENTE e alla sospensione della somministrazione.

**25.4** Gli incaricati del Distributore locale avranno diritto di accedere ai contatori in qualsiasi momento per la verifica dello stato degli stessi.

### ART 26 – Guasto del contatore

**26.1** In caso di guasto o di blocco del contatore, il CLIENTE deve comunicarlo immediatamente in modo che il Distributore locale possa provvedere alle necessarie verifiche, all'eventuale sostituzione del contatore ed alla ricostruzione dei consumi.

### ART. 27 – Procedura di Conciliazione

**27.1** Il Cliente a seguito di mancata risposta del Fornitore ad un reclamo scritto entro il termine stabilito dal TIQV o in caso di risposta non soddisfacente ha la possibilità di attivare, ai sensi del TICO, il Servizio Conciliazione dell'ARERA per tentare di risolvere con procedura online, completamente gratuita, eventuali controversie, senza ricorrere a vie giudiziarie. Il Servizio è rivolto: a) nel settore GAS, ai clienti domestici e non domestici connessi in bassa pressione (BP), b) nel settore EE, ai clienti domestici e ai clienti non domestici connessi in bassa e media tensione (BT / MT). L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dai siti [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o [www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it). Per maggiori informazioni è possibile utilizzare l'indirizzo mail [servizioconciliazione@acquirenteunico.it](mailto:servizioconciliazione@acquirenteunico.it) o contattare anche lo Sportello per il Consumatore di energia al numero 800.166.654.

Le informazioni su come attivare la procedura di conciliazione sono disponibili anche sul sito [www.mygelsia.it](http://www.mygelsia.it) o al numero verde 800.478.538.