

## M 09.1 Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di gas naturale

### TERMINI E DEFINIZIONI

Agli effetti del presente Contratto valgono le seguenti definizioni:

**ARERA:** l'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente.

**Anno Contrattuale:** indica ciascun anno solare nel corso del periodo di validità del Contratto decorrente dalla data di avvio della fornitura del Servizio.

**Ciente:** l'utente, persona fisica o giuridica, rientrante nella categoria di "cliente finale" ai sensi del Decreto Legislativo n. 164/2000 e che richiede al Fornitore la fornitura del Servizio alle condizioni previste dal Contratto.

**Codice di Rete di Distribuzione:** il codice di rete per il servizio di distribuzione gas - CRDG approvato dall'ARERA ed adottato dal Distributore Locale ai sensi della normativa vigente.

**Codice di condotta commerciale:** è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM, come successivamente modificato e integrato.

**Codice di Rete di Trasporto:** il codice di rete trasporto approvato dall'ARERA ed adottato dal Trasportatore ai sensi della normativa vigente.

**Contratto:** congiuntamente, le presenti Condizioni Generali e Richiesta di Fornitura di Gas Naturale, comprensive di: Offerta economica; Nota Informativa per il Cliente; Informativa sul bonus gas; Elenco punti di riconsegna (nel caso di forniture multisito); Dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto di notorietà sulla titolarità, regolare possesso o regolare detenzione dell'immobile per il quale è richiesta la fornitura di gas naturale.

**Distributore Locale:** il soggetto che effettua, attraverso una rete di gasdotti locali, il servizio di distribuzione e vettoriamento del gas naturale per la consegna presso i Siti.

**Fornitore:** Green Network S.p.A., con sede legale in Viale della Civiltà Romana, 7 - 00144 Roma, C.F., P. IVA e Numero Iscrizione Reg. Imprese 07451521004, anche indicata nel testo come "il Fornitore" o "il Venditore".

**Gruppo di Misura:** strumento di misurazione dei volumi di gas, fornito ed installato dal Distributore Locale presso il/i Sito/i e munito di totalizzatore numerico del gas misurato.

**Parti:** Fornitore e il Cliente, congiuntamente ed indistintamente.

**Prezzo:** l'ammontare complessivo derivante dalla somma dei prezzi, costi, oneri indicati nella Proposta - specificamente, nell'Offerta Economica - e nelle presenti Condizioni Generali per il gas naturale fornito dal Fornitore al Cliente.

**Servizio:** la somministrazione di gas naturale e dei servizi associati dal Fornitore al Cliente ai sensi del presente Contratto, secondo le caratteristiche tecniche e la tipologia del Servizio specificati nell'Offerta Economica, alle condizioni ed ai termini di cui al Contratto.

**Servizio Clienti:** il servizio di assistenza, di rilascio di informazioni di natura tecnica e/o commerciale sul Servizio e di ricezione dei reclami del Cliente messo a disposizione dal Fornitore tramite il proprio Call Center al n. 800.584.585 nonché il sito internet del Fornitore [www.greennetwork.it](http://www.greennetwork.it) o [www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it).

**Sito/i:** il/i punto/i di prelievo del gas naturale, specificato/i nella Proposta, presso cui Green Network S.p.A. mette a disposizione del Cliente il gas naturale.

**Sportello per il consumatore:** è lo Sportello che fornisce informazioni, assistenza e tutela ai clienti finali e ai consumatori-produttori di energia elettrica e gas;

**TIF:** il Testo integrato delle disposizioni in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio, approvato con deliberazione 04 agosto 2016, 463/2016/R/com, come successivamente modificato e integrato.

**TIMG:** è il Testo Integrato Morosità Gas approvato dall'ARERA con delibera ARG/gas 99/11, come successivamente modificato e integrato.

**TIQV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, approvato dall'ARERA con delibera 413/2016/R/com, come successivamente modificato e integrato.

**TIVG:** è il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, approvato dall'ARERA con delibera ARG/gas 64/09, come successivamente modificato e integrato.

**Trasportatore:** il soggetto che effettua, attraverso la rete gasdotti nazionale, il servizio di trasporto del gas naturale.

**TUDG:** Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, approvato dall'ARERA con delibere n. 574/2013/R/gas (RQDG) e s.m.i. e 367/2014/R/GAS (RTDG) e s.m.i.

### 1. OGGETTO E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Oggetto del Contratto è la fornitura del Servizio da parte del Fornitore presso il/i Sito/i del Cliente, alle condizioni di seguito specificate, in conformità alla normativa vigente come di volta in volta modificata o integrata. Il Cliente si impegna ad acquistare ed a prelevare in via esclusiva dal Fornitore i quantitativi di gas naturale necessari a soddisfare ed il fabbisogno del/i propri/i Sito/i.

### 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED AVVIO DELLE FORNITURE

La presente proposta sarà irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, per un periodo di 45 (quarantacinque) giorni solari, scaduti i quali ed in difetto di

accettazione espressa da parte del Fornitore, la stessa s'intenderà automaticamente revocata e diverrà inefficace. Il Contratto si intende stipulato, senza costi aggiuntivi per il Cliente, nel momento in cui il Cliente riceve la comunicazione di avvenuta conclusione del Contratto da parte del Fornitore, ovvero con il ricevimento dell'accettazione, espressa tramite lettera di conferma, da parte del Fornitore. Quale data di ricevimento della citata lettera di conferma, si intende il decimo giorno successivo alla data di invio della stessa. Il Fornitore potrà inviare la propria accettazione al Cliente in forma scritta o attraverso altre forme di comunicazione a distanza, essendo applicabili al Contratto le disposizioni del D.Lgs 206/2005 (Codice del consumo).

Il Cliente domestico potrà recedere dal Contratto esercitando il diritto di ripensamento senza alcuna penalità e/o onere, con comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore entro il termine di 14 (quattordici) giorni successivi alla sua conclusione, coincidente con il decimo giorno successivo alla data di ricevimento della lettera di accettazione del Fornitore. Il Contratto non avrà esecuzione nel periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, salvo il caso di espressa indicazione del Cliente in tal senso. L'esecuzione del Contratto resta comunque subordinata al fatto che il Cliente non risulti iscritto nel registro dei protesti e/o sottoposto a procedure esecutive. Inoltre, così come previsto dal TIMG, l'efficacia e l'esecuzione del presente Contratto sono sospensivamente e/o risolutivamente condizionate, ove l'esecuzione di quest'ultimo dovesse avere avuto inizio, alla non chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità al momento dell'acquisizione del Cliente da parte del Fornitore. Inoltre, il Distributore mette a disposizione del Fornitore informazioni circa la presenza o meno di una richiesta di indennizzo (Cmor), il mercato di provenienza e le date di eventuali richieste di sospensione da parte di altri operatori, o di switching da parte del Cliente, qualora eseguite negli ultimi 12 mesi. Il Fornitore, ai sensi del TIMG, si riserva di esercitare la facoltà di revoca dello switching a seguito della messa a disposizione di tali informazioni. In tal caso, verrà data comunicazione al Cliente della mancata esecuzione del contratto di vendita e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore verranno meno. I citati servizi cesseranno alla data di risoluzione per qualsivoglia causa del Contratto. Il Fornitore si riserva il diritto, prima di dare seguito alla richiesta di attivazione della fornitura (i.e. cambio fornitore o subentro) o di voltura, di effettuare proprie valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check) richiedente la prestazione. Nel caso in cui tali verifiche dovessero dare esito negativo, o comunque essere ritenute non soddisfacenti, il Fornitore avrà la facoltà di non dare seguito alla richiesta di attivazione della fornitura o di voltura e di recedere dal presente Contratto. In caso di subentro, ciò potrà avvenire anche qualora emergessero persistenti stati di morosità sul punto oggetto di richiesta. Si ricorda che il nuovo titolare richiedente la prestazione di voltura/subentro non è tenuto al saldo di eventuali morosità pregresse. In caso di esito negativo del credit check, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente nel termine di 60 giorni dalla conclusione del Contratto in caso di cambio venditore, o entro due giorni lavorativi dalla richiesta del cliente in caso di richieste di subentro o voltura. Oltre tali termini, le condizioni sospensive si intenderanno verificate positivamente. In ogni caso, l'attivazione avverrà: - per le richieste di cambio fornitore, nel rispetto dei termini di recesso e comunque, di norma, non prima di un termine di quarantacinque giorni di calendario dalla conclusione del Contratto, o alla data di disponibilità all'attivazione se successiva come indicata dal Cliente, salvo eventi non dipendenti dalla volontà del Fornitore; - in caso di voltura, entro i termini indicati nel modulo di richiesta; - in caso di richiesta di subentro, entro le tempistiche previste dalla regolazione vigente.

### 3. GESTIONE TECNICA DELLA FORNITURA

Il Cliente ha diritto di richiedere le prestazioni di cui alla Sezione III del TUDG-RQDG di competenza del Distributore Locale e relative alla gestione dei Siti (quali, a titolo esemplificativo: (a) voltura dei Siti; (b) verifica della pressione della fornitura; (c) spostamento gruppo di misura; (d) verifica del funzionamento del gruppo di misura; (e) sospensione e interruzione della fornitura; ecc.) per il tramite del Fornitore. A tali fini, con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente conferisce al Fornitore - che accetta - apposito mandato gratuito senza rappresentanza, ai sensi dell'articolo 1705 del Codice Civile. Per richieste di prestazioni (nello specifico voltura, subentro, posa contatore) il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore locale, un corrispettivo di importo pari a € 30,00 oltre a quanto eventualmente dovuto al Distributore. Il Cliente potrà invece inviare sia al Fornitore sia al Distributore Locale, a sua scelta, reclami scritti e richieste scritte di informazioni di cui all'art. 50 del TUDG-RQDG relativi al servizio di distribuzione. Il Fornitore trasmette le richieste del Cliente al Distributore Locale, che comunque rimarrà responsabile per l'esecuzione (o la mancata esecuzione) delle prestazioni richieste. In ogni caso, il Cliente è tenuto al pagamento dei costi richiesti dal Distributore Locale per lo svolgimento delle prestazioni richieste - direttamente o per il tramite del Fornitore. Qualora il Fornitore provveda al pagamento di tali costi, il Cliente sarà tenuto a rimborsarli al Fornitore. Il Cliente manleva sin d'ora e mantiene il Fornitore indenne da ogni responsabilità, costo, onere, conseguenza negativa, anche nei confronti di terzi, che possano derivare dallo svolgimento del mandato di cui al presente art. 3, con specifico ma non esaustivo riferimento ad eventuali disservizi o ritardi nella fornitura di cui al Contratto a causa delle attività, relative all'intervento richiesto, poste in essere da parte del Distributore Locale. Il Cliente, con la sottoscrizione del presente Contratto, conferisce mandato gratuito senza

## M 09.1 Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di gas naturale

rappresentanza a Green Network per la stipula del Contratto di trasporto e distribuzione (compreso il servizio di misura) per i punti di riconsegna oggetto del Contratto e si impegna a rilasciare a Green Network tutta la documentazione necessaria, nei tempi e nei modi da questi stabiliti, nonché a rispettare quanto di propria competenza è previsto in tali contratti accettandone fin d'ora tutti gli oneri e i corrispettivi derivanti.

### 4. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

Salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nella Proposta e nel modulo "Offerta economica", il Contratto è valido ed efficace dalla sua conclusione ai sensi del precedente articolo 2 e rimarrà valido ed efficace per l'intero periodo di 12 (dodici) mesi successivi alla data di effettivo inizio della fornitura del Servizio. A tale scadenza il Contratto si considererà rinnovato tacitamente di volta in volta per ulteriori periodi di 12 (dodici) mesi, salvo comunicazione di recesso da parte del Cliente da inviarsi con preavviso di 30 giorni. Entro 90 giorni dalla scadenza del termine di validità delle Condizioni Economiche, indicata nell'allegato 1 Condizioni Tecnico Economiche in vigore, Green Network comunicherà le Condizioni di fornitura che regoleranno il periodo successivo. Ove il Cliente non intenda accettarle, avrà facoltà di recedere dal Contratto con un preavviso minimo di 1 (un) mese. In assenza di recesso da parte del Cliente, le nuove Condizioni Economiche s'intenderanno tacitamente accettate. In mancanza di comunicazioni da parte del Fornitore, le Condizioni Tecnico Economiche sottoscritte dal Cliente si intenderanno tacitamente rinnovate per un ulteriore periodo pari alla durata delle Condizioni Economiche in scadenza. Fatto salvo il diritto di ripensamento per il solo Cliente domestico, in base all'art. 12 del Codice di condotta commerciale, il Cliente ha facoltà di recedere unilateralmente in qualunque momento con un preavviso di un mese e senza oneri inviando comunicazione scritta al Fornitore a mezzo raccomandata. In caso di comunicazioni inviate ad indirizzi diversi, il Fornitore non potrà essere considerato responsabile per i danni eventualmente derivanti da mancata o ritardata esecuzione della richiesta del Cliente. Tale preavviso decorrerà in ogni caso dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso. Il Fornitore avrà diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento con un preavviso di 6 (sei) mesi, a mezzo fax o lettera raccomandata A/R.

La cessazione per qualsiasi motivo dell'efficacia del presente Contratto non esonererà il Cliente dall'obbligo del pagamento del Prezzo sino al momento dell'effettiva disattivazione del Servizio (che avverrà senza vincoli temporali o ritardi non giustificati), comprensivo di eventuali canoni mensili relativi al periodo di fatturazione in corso a tale momento e/o di eventuali conguagli dovuti dal Cliente in considerazione dei dati di misura del consumo effettivo del Cliente.

Nel caso di cambio venditore, il Cliente, al momento della stipula del nuovo contratto, rilascia al venditore entrante apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto col Fornitore; la comunicazione di recesso dovrà pervenire al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente alla data di cambio venditore. In ogni caso il termine di preavviso per il recesso del Cliente, decorre dalla ricezione da parte del Fornitore della comunicazione del recesso. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso non al fine di cambiare fornitore, ma al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati, inoltra direttamente il recesso al proprio Fornitore. Il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione scritta al Cliente a mezzo raccomandata, con termine di preavviso pari a sei mesi, decorrente dalla data di ricevimento, da parte del Cliente, della relativa comunicazione da parte del Fornitore, così come previsto dall'ARERA. Fatta salva prova contraria, le comunicazioni di cui al presente articolo, inviate dal Fornitore, si presumono ricevute dal Cliente trascorsi dieci giorni dall'invio effettuato dal Fornitore stesso.

### 5. VARIAZIONI UNILATERALI DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E FACOLTÀ DI RECESSO DEL CLIENTE

Tutte le condizioni obbligatorie imposte per legge o per provvedimenti delle Pubbliche Autorità si intenderanno automaticamente recepite, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili. Il Fornitore si riserva il diritto di effettuare variazioni unilaterali al contratto, modificando le condizioni previste nelle presenti Condizioni Generali e nell'Offerta Economica, nei seguenti casi: (i) qualora si renda necessario in conseguenza dell'entrata in vigore di leggi o delibere dell'ARERA; (ii) qualora venga meno la possibilità di fare riferimento a taluno dei parametri che concorrono alla determinazione del prezzo; (iii) qualora le condizioni contrattuali o economiche di approvvigionamento del Fornitore subiscano variazioni di particolari entità; (iv) qualora intervengano modificazioni nella struttura o nella denominazione delle componenti tariffarie delle condizioni economiche di fornitura del gas naturale per il servizio di tutela stabilita dall'ARERA in base al Testo Integrato vendita al dettaglio di gas naturale - TIVG (delibera ARG/gas 64/09 e s.m.i.), ovvero quando altrimenti previsto nelle presenti condizioni generali sempre nel rispetto di quanto previsto all'art. 13 della delibera ARG/com 104/10 e s.m.i., dandone comunicazione al Cliente in forma scritta con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle predette variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello del ricevimento della comunicazione da parte del Cliente (è fatto salvo il caso che le norme di legge o i provvedimenti amministrativi impongano una data di applicazione anticipata).

Fatta salva prova contraria, le comunicazioni di cui al presente articolo, inviate dal Fornitore, si presumono ricevute dal Cliente trascorsi dieci giorni dall'invio effettuato dal Fornitore stesso. Si ricorda che il Cliente di piccole dimensioni ha facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento e senza oneri, nelle modalità previste dal Contratto. Il Cliente non di piccole dimensioni ha la facoltà di recedere senza oneri entro 30 giorni dalla ricezione della proposta di variazione contrattuale. Qualora il Cliente non comunichi la volontà di recedere e/o non compia quanto necessario per la liberazione del fornitore nei termini indicati, le variazioni contrattuali si daranno per accettate. Il Cliente può richiedere al Fornitore, inviando apposita comunicazione al Servizio Clienti, via fax o raccomandata A/R entro 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento della proposta di variazione delle condizioni contrattuali da parte del Fornitore (che si intende ricevuta trascorsi dieci giorni dalla data di invio della stessa) di modificare le modalità e le specifiche di fornitura del Servizio indicate nella Proposta. Il Fornitore non ha alcun obbligo, ma avrà facoltà di accogliere le richieste del Cliente ritenute compatibili con il Servizio, comunicando per iscritto al medesimo la data di inizio del nuovo tipo di fornitura ed i relativi costi, che verranno imputati al Cliente nella prima fattura successiva all'erogazione, così modificata, del Servizio. Resta inteso che il Fornitore potrà subordinare la propria accettazione delle modifiche al Servizio richieste dal Cliente ad apposito adeguamento del Prezzo e/o del deposito cauzionale di cui al successivo articolo 10.

### 6. PREZZO

Il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore, per ciascun Servizio richiesto, il prezzo come eventualmente modificato ai sensi dell'articolo 5 e/o 6 del presente Contratto. Il Prezzo, indicato nell'allegato 1- Condizioni della fornitura, deve intendersi al netto delle componenti tariffarie a copertura dei servizi di distribuzione e misura, trasporto, stoccaggio, vendita al dettaglio ed eventuali ulteriori oneri previsti dall'ARERA (i.e. delibere ARERA n. 237/00, 170/04, 367/2014/R/gas e s.m.i.), in base all'ubicazione del/i Sito/i sul territorio nazionale. Queste ultime componenti saranno pertanto fatturate dal Fornitore in aggiunta al Prezzo.

Le spese per l'attivazione del Contratto di Fornitura di Gas naturale, quantificate in € 20,00 (venti/00), saranno interamente a carico del Cliente. È facoltà del Fornitore non imputare tale spesa al Cliente. Qualora specificato nelle Condizioni Tecniche Economiche, il Fornitore potrà addebitare a copertura di eventuali costi di bilanciamento, di eventuali penali sulla capacità impegnata a seguito di errate stime nei consumi di gas e oneri di sistema/gestione un corrispettivo mensile (Euro/Smc) a titolo forfettario. A tutti gli importi fatturati ai sensi del presente Contratto saranno applicate l'IVA e ogni altro onere fiscale dovuto per legge.

### 7. GRUPPI DI MISURA

Il Distributore Locale comunica al Fornitore la portata, il numero, l'ubicazione e il tipo dei gruppi di misura e controllo, eventualmente integrati con idonee apparecchiature per la rettificazione dei volumi registrati rispetto ai 15° C ed alla pressione assoluta di 1,01325 bar, in mancanza di dette apparecchiature, sarà applicato un fattore di correzione "C" ai volumi di gas registrati. Su richiesta del Cliente saranno messi a disposizione i dati ed i documenti necessari per i controlli che lo stesso riterrà opportuno compiere e nell'eventualità verranno eseguite congiuntamente le necessarie verifiche. Resteranno a carico del Cliente le spese per l'adattamento dei propri apparecchi ed installazioni. Nei casi di proprietà recintate, il Cliente dovrà predisporre un idoneo manufatto con diretto accesso dalla pubblica via, nel quale il Distributore Locale installerà i gruppi di misura. Il Cliente risponde a tutti gli effetti e per ogni conseguenza della conservazione degli apparecchi, dei gruppi di misura e del materiale del Distributore Locale installati presso di lui e gli è fatto divieto di spostarli, manometterli od occultarli. Le Parti possono richiedere, in contraddittorio tra loro, la verifica del gruppo di misura. Se dalla verifica risulterà uno scostamento superiore ai limiti stabiliti dalla vigente normativa in materia, il Fornitore provvederà alla ricostruzione dei prelievi in base al coefficiente di correzione accertato. Qualora le indicazioni del gruppo di misura risultassero inattendibili, i prelievi verranno valutati mediante equi confronti con i consumi rilevati in analoghi periodi e condizioni. Il Fornitore comunicherà per iscritto al Cliente il risultato della verifica. In caso di mancata opposizione entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione, il Fornitore accrediterà o addebiterà in bolletta le somme ricalcolate. Qualora l'intervento sia richiesto dal Cliente ed il misuratore risultasse regolarmente funzionante, il Fornitore addebiterà il costo sostenuto per la verifica, ove applicato dal Distributore Locale, come previsto dalla regolazione vigente. Il Cliente dovrà comunque garantire l'accessibilità al gruppo di misura per ogni azione che il Distributore Locale dovrà effettuare sul medesimo, tra cui letture, manutenzione e problemi legati alla sicurezza. Il Cliente garantisce la non manomettibilità del gruppo di misura.

### 8. MISURAZIONE

La misurazione dei consumi di gas del Cliente avverrà tramite il/i gruppo/i di misura già installati o che saranno installati dal Distributore Locale. Tali misuratori saranno assoggettati al regime di proprietà, manutenzione e sicurezza stabilito nei rapporti tra il Fornitore ed il Distributore Locale. La rilevazione dei volumi di gas nel periodo di fornitura sarà effettuata



## M 09.1 Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di gas naturale

con le modalità previste dal Codice di Rete di Distribuzione, nonché dalla normativa vigente. Il Cliente ha la facoltà di effettuare l'autolettura del contatore, come definita e secondo i tempi e le modalità stabiliti nel TIVG. In particolare l'autolettura è la "rilevazione da parte del Cliente finale con conseguente comunicazione al Fornitore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore" con le seguenti modalità: tramite il sito internet [www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it) o chiamando al numero verde: 800.584.585 digitando il tasto 3; la lettura del contatore deve avvenire nei giorni indicati dal Fornitore con apposita comunicazione eventualmente anche trasmessa in fattura. L'autolettura, se comunicata al Fornitore nella finestra dal medesimo indicata in bolletta, è valida ai fini della fatturazione, salvo eventuale successiva rettifica a seguito di raccolta di misura effettiva. Qualora il dato di autolettura non pervenga nei tempi indicati, il dato viene considerato "non pervenuto". Nel caso in cui il Fornitore non venga in possesso del dato di lettura di uno specifico Sito né da parte del Cliente né da parte del Distributore Locale (ad esempio, per inaccessibilità del misuratore) il Fornitore procederà alla fatturazione ai sensi del successivo articolo 9 sulla base dei consumi stimati. Le unità di misura sono il metro cubo (mc) alla temperatura di 15°C ed alla pressione assoluta di 1,01325 bar (760 mmHG) per quanto riguarda i volumi, e il metro cubo giorno (mc/g) per quanto riguarda le portate. Eventuali errori di determinazione delle portate e dei volumi derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso che in difetto, daranno luogo a conguagli degli importi erroneamente fatturati senza addebito o accredito di interessi per le Parti, fermo restando quanto previsto dal Codice di Rete di Trasporto e dal Codice di Rete di Distribuzione, nonché dalla normativa vigente. Nel caso in cui i prelievi eccedessero il campo di misura consentito dall'apparecchio e constatato alla verifica, resta convenuto a tutti gli effetti di assumere come prelevato, per la durata del periodo di eccedenza, un volume di gas doppio del massimo misurabile.

### 9. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

In parziale deroga a quanto previsto dal TIF, la fatturazione per la fornitura di gas naturale è effettuata con cadenza mensile per i clienti business e con cadenza bimestrale per i clienti domestici; per tali clienti è facoltà del Fornitore emettere la sola prima fattura dopo il primo mese di fornitura. La fattura sarà emessa in modalità elettronica, salvo diversa indicazione del Cliente espressa in fase di sottoscrizione del presente Contratto. In tal caso la fattura verrà emessa in formato cartaceo ed inviata tramite posta ordinaria all'indirizzo di fornitura o ad un diverso indirizzo se indicato dallo stesso Cliente. Le fatture di periodo saranno emesse entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato al Cliente nella medesima fattura. Fatte salve diverse disposizioni normative o regolamentari, le fatture saranno emesse sulla base dei consumi comunicati al Fornitore dal Distributore Locale alla rilevazione degli stessi. Attraverso i documenti di fatturazione, ovvero attraverso apposita comunicazione, il Cliente verrà informato circa l'eventuale esito negativo del tentativo di lettura da parte del distributore. Nel caso in cui non dovessero rendersi disponibili i dati di misura della quantità di gas naturale prelevata dal Cliente, forniti dal Distributore, ed in mancanza di autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore, il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare in stima la fornitura. In tal caso, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente finale. Il Fornitore procederà ad effettuare, sulla prima fattura utile, il conguaglio dei consumi reali, esclusivamente nel momento in cui essi siano resi disponibili dal Distributore, rispetto a quanto fatturato in stima, o in caso di autolettura comunicata dal Cliente. Il Cliente si impegna ad effettuare i pagamenti di quanto fatturato entro il giorno 24 del mese di emissione della fattura a mezzo domiciliazione bancaria ("SDD"), bonifico bancario o bollettino postale. E' facoltà del Fornitore applicare un Bonus in bolletta se viene scelto e attivato il servizio di addebito diretto su conto corrente bancario nella misura massima di 4 (quattro) Euro al mese. Qualora l'intervallo di tempo intercorrente tra la data di emissione della fattura e il termine per il pagamento sopraindicato risultasse inferiore a quindici giorni, la data di scadenza per il termine di pagamento si intende automaticamente posticipata al quindicesimo giorno successivo alla data di emissione della fattura. Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini previsti nelle fatture stesse. Le fatture si intendono validamente consegnate anche se inoltrate a mezzo telefax o e-mail, a tal fine farà fede il documento di "esito invio" rilasciato dal sistema di inoltro utilizzato. Il Cliente si impegna ad effettuare per intero il pagamento delle fatture emesse dal Fornitore. Tale pagamento non potrà essere differito o ridotto neppure in caso di contestazione o reclami da parte del Cliente. Fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 11, in caso di ritardato pagamento (anche parziale) di qualsiasi importo dovuto al Fornitore, dal giorno successivo alla scadenza del termine previsto per il pagamento decorreranno a carico del Cliente interessi di mora, calcolati su base annua al tasso pari al Tasso Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali. È fatto comunque salvo il diritto del Fornitore al rimborso delle spese postali relative al sollecito di pagamento. Al Cliente con pagamenti regolari da almeno 2 (due) anni sono applicati i soli interessi legali per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo; trascorsi i primi dieci giorni di ritardo, si applicheranno gli interessi di cui alla prima parte del presente articolo. Il mancato o parziale pagamento alla scadenza della fattura costituisce causa di risoluzione automatica del Contratto e sarà nella facoltà esclusiva del Fornitore decidere di avvalersene o meno ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo

restando il diritto del Fornitore di inviare al Cliente inadempiente specifica diffida e comunicazione ai fini della sospensione del servizio di cui al successivo art. 11.

Indipendentemente dalla risoluzione del Contratto, nel caso in cui il Cliente non provveda al pagamento della fattura inviata dal Fornitore entro i termini indicati nella medesima fattura, è diritto del Fornitore attivare la procedura di messa in mora secondo i termini e le modalità previste dall'art. 4 del TIMG) e s.m.i.

Il Fornitore, in caso di morosità da parte del Cliente, avrà il diritto di addebitare a quest'ultimo il costo forfettario di 5 euro relativo all'invio della diffida a mezzo raccomandata a/r.

Il Fornitore decorso il termine di scadenza di pagamento indicata nelle fatture ricevute avrà il diritto:

- a) di attivare le procedure previste in caso di morosità del Cliente e, decorsi 15 giorni solari dall'invio della raccomandata di messa in mora, in caso di mancato pagamento;
- b) di richiedere all'impresa distributrice, in caso di morosità del Cliente, la Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, di titolarità del medesimo Cliente, qualora sia decorso un termine comunque non inferiore a 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento di cui al precedente capoverso a);
- c) di richiedere al Cliente finale il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità.

Gli importi dovuti dal cliente concorrono alla quantificazione del credito di cui al TISIND, approvato con delibera 593/2017/R/com, in base al quale il Fornitore potrà fare richiesta di indennizzo. Il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento delle somme dovute inviando l'evidenza (n. di CRO del bonifico) al numero di fax 800.912.758.

Il Cliente, infine, avrà diritto a un indennizzo automatico, per un importo pari a:

- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata;
- b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:

1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
2. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio;
3. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità.

In caso di mancato rispetto della periodicità di fatturazione prevista e in caso di fatturazione di importi anomali di cui all'art.9 del TIQV, il Fornitore offre la possibilità di rateizzare quanto fatturato. Tale informazione sarà inclusa nella stessa bolletta relativa al pagamento rateizzabile. Le rate, non cumulabili, avranno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà del Fornitore di imputarle a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente. Il Fornitore potrà richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di rateizzazione da parte del Cliente, oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione. In tale ultimo caso, il venditore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione.

Modalità e tempi di dilazione verranno concordati con il Cliente tramite gli uffici del Fornitore o mediante eventuali altre modalità indicate in bolletta, tenendo conto delle prescrizioni regolatorie che prevedono che salvo diverso accordo tra le Parti, il corrispettivo dovuto è diviso in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero delle bollette stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio o comunque non inferiore a due. In ogni caso, il Cliente che, sussistendone i presupposti, non provveda alla richiesta del beneficio entro 10 giorni dal termine di scadenza della bolletta rateizzabile, perde il diritto alla rateizzazione. Qualora non fossero rispettati i termini relativi all'emissione della fattura di periodo e/o della fattura di chiusura, di cui sopra, al Cliente sono riconosciuti gli indennizzi automatici previsti dal TIF.

### 10. DEPOSITO CAUZIONALE

Laddove richiesto dal Fornitore nell'Offerta Economica, il Cliente sarà tenuto al versamento di un deposito cauzionale in accordo alle disposizioni della delibera ARERA n. 229/01 e successive modifiche ed integrazioni, e di valore pari a quanto previsto dal TIVG. Il versamento del deposito costituirà condizione per la richiesta di attivazione del Servizio da parte del Fornitore al Distributore Locale. In alternativa al deposito di cui alla prima parte del presente articolo, qualora il Cliente abbia consumi inferiori a 5000 Smc/anno, quest'ultimo potrà optare per la domiciliazione bancaria con procedura di addebito diretto su conto corrente quale garanzia equivalente al deposito cauzionale. Qualora i consumi del Cliente fossero superiori ai 5000 mc/anno le due forme di garanzia dovranno concorrere.

Qualora l'attivazione della procedura di addebito diretto su conto corrente non abbia avuto esito positivo per cause indipendenti dal Fornitore, il Cliente sarà tenuto a versare, a titolo di idonea garanzia sulla prima fattura emessa, un deposito cauzionale previsto dalla delibera ARERA 229/01 e s.m.i, in misura pari a quanto riportato nel TIVG, salvo che tale clausola non sia stata espressamente derogata all'interno dell'Offerta Economica. Qualora nel corso

## M 09.1 Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di gas naturale

dell'erogazione del servizio l'importo del deposito cauzionale fosse incamerato dal Fornitore, in tutto o in parte, nel rispetto della disciplina vigente, il Cliente sarà tenuto a ricostituire con addebito sulla prima fattura utile. Il deposito cauzionale sarà restituito ove venga riattivata la procedura di addebito diretto su conto corrente qualora le due forme di garanzia siano alternative o, al termine del rapporto, nella fattura di chiusura, qualora non trattenuto in tutto o in parte a copertura di eventuali insoluiti, maggiorato degli interessi di legge. In caso di consumi superiori ai 5000 Smc/anno il deposito sarà restituito entro 30 giorni dal termine del rapporto, qualora non trattenuto in tutto o in parte a copertura di eventuali insoluiti, maggiorato degli interessi di legge. Su richiesta del Fornitore, il Cliente si obbliga ad adeguare l'importo del deposito cauzionale in caso di irregolarità nell'uso del Servizio, ritardi nei pagamenti e/o aumento nei consumi di gas naturale, ferma l'applicazione di ogni altro rimedio previsto dal presente Contratto e dalla legge. In caso di mancato adeguamento dell'importo del deposito cauzionale entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta del Fornitore, il Fornitore si riserva il diritto di addebitare al Cliente, nella prima fattura utile, l'ammontare corrispondente all'adeguamento richiesto. Il Cliente si obbliga altresì a reintegrare il deposito cauzionale in caso di avvenuta escussione dello stesso da parte del Fornitore, con addebito nella prima fattura utile. All'atto della cessazione dell'efficacia del Contratto, per qualsivoglia causa, e a seguito del totale versamento da parte del Cliente di tutte le somme dovute al Fornitore e a terzi in base al presente Contratto, il Fornitore restituirà al Cliente le somme eventualmente versate a titolo di deposito cauzionale oltre agli interessi sulle stesse maturati, che saranno calcolati sulla base del tasso di interesse legale. Prima di procedere alla restituzione delle indicate somme, il Fornitore potrà comunque rivalersi su di esse per il soddisfacimento di ogni sua pretesa creditoria o risarcitoria nei confronti del Cliente.

### 11. SOSPENSIONI DEL SERVIZIO

In caso di mora del Cliente superiore ai 10 (dieci) giorni, il Fornitore attiverà la procedura prevista dal Testo Integrato Morosità Gas (TIMG), previo invio di apposita costituzione in mora; decorso un ulteriore periodo non inferiore a 10 (dieci) giorni dalla messa in mora, il Fornitore procederà ai sensi delle disposizioni di cui al Titolo II del TIMG. Il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento al Fornitore mediante fax al numero 800.912.758 o ad altro numero che il Fornitore dovesse indicare per la ricezione di tale comunicazione all'atto della costituzione in mora. È facoltà del Fornitore richiedere al Distributore Locale, in caso di morosità del Cliente con riferimento ad un punto di riconsegna disalimentabile secondo quanto previsto dal TIMG, la sospensione della fornitura di gas naturale. Il Fornitore, in caso di sospensione per morosità, può richiedere al Cliente il pagamento degli oneri relativi alle procedure di sospensione e riattivazione della fornitura di gas, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni. Resta in ogni caso inteso che la riattivazione del Servizio rimarrà subordinata all'integrale pagamento delle fatture già emesse da parte del Fornitore e già scadute e dei suddetti costi per la sospensione e la riattivazione oltre ad eventuali spese di sollecito. Il Fornitore avrà altresì il diritto di non dare avvio al Servizio, previa comunicazione al Cliente, nei seguenti casi: mancata ricezione del deposito cauzionale di cui al precedente articolo 10, e/o nel caso in cui il Cliente non provveda a reintegrarne l'importo ai sensi dello stesso articolo 10; e/o accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto, senza che ciò comporti in alcun modo un suo inadempimento al Contratto e salva in ogni caso ogni altra forma di tutela prevista dalla legge e il diritto al risarcimento dei danni.

Il Venditore che ha ottenuto la "Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna" trasmette tramite PEC al Distributore, entro 15 giorni dalla comunicazione dell'esito positivo:

- copie delle fatture non pagate;
- copie della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale;
- copie della risoluzione del Contratto con il Cliente finale;
- copie del Contratto di fornitura o 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 finale.

### 12. RISOLUZIONE

Indipendentemente dalla sospensione di cui al precedente articolo 11, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:

- Ripetuto ritardo nel pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui al presente contratto);
- Per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia previste nel contratto;
- Insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;
- Trascorsi 20 giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta;

- In caso di violazione del Cliente degli obblighi posti a suo carico riguardo le modalità di prelievo e di impiego del gas nonché riguardo le modalità di utilizzo delle apparecchiature e degli impianti;
- Inizio di un procedimento per la messa in liquidazione volontaria della società Cliente;
- Interruzione o sospensione dell'attività produttiva.

### 13. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE - OBBLIGO DEL CLIENTE DI LIMITARE GLI EVENTUALI DANNI

Il Fornitore non sarà responsabile dei danni causati dal gas naturale a valle del/i Sito/i, ancorché originati a monte dello/gli stesso/i. Il Fornitore non sarà ritenuto in nessun caso responsabile nel caso di ritardo o mancata somministrazione del gas naturale derivante da eventuali disfunzioni o disservizi della rete di trasporto e/o distribuzione o per eventuali inadempimenti, anche parziali, dovute a fatti o atti del Trasportatore e/o del Distributore Locale e/o di altro soggetto competente in esecuzione dei servizi di trasporto e distribuzione in relazione ai Siti.

Il Fornitore non è e non sarà responsabile per ritardi, malfunzionamenti, sospensioni e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio imputabili a cause di forza maggiore o caso fortuito quali guasti, interruzioni, ecc. dei gasdotti locali o nazionali, o per interventi non autorizzati dal Fornitore o manomissioni, volontari o involontari, del Cliente e/o di terzi (ivi inclusi l'errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente ed il cattivo funzionamento degli apparecchi di proprietà del medesimo) che pregiudichino il funzionamento del Servizio messi a disposizione del Cliente.

Il Fornitore non sarà inoltre ritenuto responsabile per eventuali ritardi e/o errori di misura e/o di fatturazione da parte del Trasportatore o del Distributore Locale in esecuzione di servizi di trasporto e di distribuzione. Fermo restando quanto previsto al presente articolo, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione al Fornitore dell'eventuale malfunzionamento e/o interruzione nell'erogazione del Servizio, attivandosi nel contempo per ridurre l'eventuale danno ulteriore, e di variazioni significative delle condizioni di consumo allo scopo di consentire al Fornitore adeguata pianificazione e programmazione degli approvvigionamenti di gas naturale.

### 14. USO IMPROPRIO DEL SERVIZIO

È vietato al Cliente qualsiasi uso del Servizio in difformità dalle previsioni del Contratto o delle leggi e dei regolamenti, ovvero qualsiasi uso del Servizio che possa produrre danni o turbative al Fornitore o a terzi, o violi comunque leggi o regolamenti. Sono altresì vietati al Cliente la rivendita o cessione del gas naturale fornito ai sensi del presente Contratto, il prelievo di gas naturale al di fuori dei Siti. Il Fornitore si riserva il diritto di effettuare, a sua discrezione, controlli presso gli impianti del Cliente al fine di accertare l'uso del gas naturale fornito. Il Cliente sarà inoltre responsabile di qualsiasi uso improprio o fraudolento del Servizio, anche ai sensi del presente articolo, e si obbliga a manlevare e tenere il Fornitore indenne da ogni conseguenza negativa, pretesa, azione, eccezione, o procedimento che dovesse essere fatto valere da terzi nei confronti del Fornitore in connessione con il Servizio, fermo il diritto del Fornitore di sospendere, in qualsiasi momento e senza preavviso, l'erogazione del Servizio, qualora ritenga che detto uso improprio produca o possa produrre danni o turbative al Fornitore e/o a terzi o violi comunque leggi o regolamenti, salva in ogni caso ogni altra forma di tutela prevista dalla legge ed il diritto al risarcimento dei danni.

### 15. RISERVATEZZA, PUBBLICITÀ

Le Parti manterranno riservate e confidenziali le informazioni di natura tecnica, commerciale o industriale delle quali siano, comunque, venuti a conoscenza in ragione del presente Contratto. Le Parti si impegnano altresì a non divulgare tali informazioni a soggetti terzi, sia durante la vigenza del Contratto che per i successivi cinque anni. Il Fornitore potrà comunque citare il Cliente, l'area merceologica e l'area territoriale in cui esso opera nella propria pubblicità o, comunque, a fini promozionali. Parimenti il Cliente potrà rendere noto a terzi che le loro forniture sono assicurate dal Fornitore mantenendo però riservati i particolari tecnici, economici e commerciali.

### 16. RECLAMI, INDENNIZZI

Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere fatte per iscritto e contenere, in maniera chiara ed univoca, i riferimenti del Cliente e del sito di fornitura (nome e cognome, l'indirizzo di fornitura, l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto - elettrico, gas, entrambi - numero di POD/PdR) ed inviate a mezzo posta all'indirizzo Viale della Civiltà Romana, 7 - 00144 Roma, a mezzo fax al numero verde 800.912.758 o tramite il form online presente sul sito [www.greennet-workenergy.it](http://www.greennet-workenergy.it). Ogni reclamo del Cliente relativo al Contratto e/o alla fornitura del Servizio potrà essere inviato al Fornitore senza oneri aggiuntivi utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito [www.greennetwork.it](http://www.greennetwork.it) o [www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it). Qualora il Cliente segnalasse nella propria comunicazione un recapito e-mail, il Fornitore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata. Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura. Restano salve le previsioni di cui al Contratto che pre-

**M 09.1 Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di gas naturale**

vedono una specifica modalità di comunicazione. Il Fornitore procederà all'esame dei reclami secondo quanto ivi indicato, nel rispetto di quanto previsto dal TIQV, nonché della normativa di volta in volta applicabile. Inoltre, il Fornitore corrisponderà al Cliente ogni indennizzo dovuto ai sensi della normativa di volta in volta applicabile a causa di mancato rispetto della qualità dei servizi di vendita di gas naturale, ai sensi a titolo esemplificativo del TIQV nei limiti della sua applicabilità. Il Fornitore è tenuto altresì a pagare al Cliente i rimborsi che il Distributore Locale abbia pagato allo stesso Fornitore per l'eventuale mancato rispetto da parte del Distributore Locale di livelli specifici di qualità commerciale. In ogni caso, il pagamento del rimborso ricevuto dal Distributore Locale e/o il pagamento di ogni altro indennizzo non implica di per sé un inadempimento del Fornitore al Contratto, né un riconoscimento di responsabilità da parte del Fornitore in merito alle cause del mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale. Il Fornitore potrà accreditare al Cliente eventuali rimborsi attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori è possibile consultare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o [www.sporteloperilconsumatore.it](http://www.sporteloperilconsumatore.it).

Al fine di agevolare il Cliente nella risoluzione di eventuali controversie, il Fornitore ha aderito al Servizio Conciliazione clienti energia. Tale servizio permette al Cliente di incontrare il proprio Fornitore via web, alla presenza di un conciliatore che aiuta le parti a raggiungere una soluzione di comune accordo. La procedura coinvolge il Cliente o un suo delegato, il Fornitore e/o il Distributore di gas naturale interessato ed il conciliatore in veste di facilitatore dell'accordo. La procedura può essere attivata nel caso in cui il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta dal Fornitore, o a seguito di mancata risposta da parte del Fornitore al reclamo scritto del Cliente, una volta trascorsi 50 giorni dall'inizio del reclamo da parte del Cliente. L'attivazione e l'espletamento della procedura di conciliazione, al fine di dirimere eventuali controversie tra Fornitore e Cliente, sono condizione necessaria per un eventuale ricorso alla tutela in sede giudiziale. Per maggiori informazioni, e ai fini dell'attivazione del Servizio, è possibile consultare il sito <http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>. Si ricorda che il Servizio Conciliazione è gratuito e si svolge on line, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution). Il Servizio Conciliazione è iscritto negli elenchi ADR (<http://www.arera.it/it/consumatori/ADR.htm>) e ODR (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=IT>) europei in materia di consumo.

**17. COMUNICAZIONI TRA LE PARTI**

Tutte le comunicazioni tra le Parti, ivi inclusi i reclami, le richieste, le segnalazioni per difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione del Servizio, dovranno avvenire nei modi e forme indicati nel Contratto. Gli indirizzi per qualsivoglia comunicazione al Fornitore - salvo successive comunicazioni di modifica - sono i seguenti: a) se mediante il servizio postale a Green Network S.p.A. Viale della Civiltà Romana, 7 - 00144 Roma b) se a mezzo fax al numero 800.912.758 - attivo 24 ore su 24. Il Fornitore mette inoltre a disposizione del Cliente un apposito Servizio Clienti (Call Center) che potrà essere contattato al numero 800.584.585 o al diverso numero indicato sul sito internet [www.greennetwork.it](http://www.greennetwork.it) o [www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it) per fornire al Cliente informazioni di natura tecnica e/o commerciale ovvero per inoltrare le richieste di assistenza relative al Servizio.

**18. CESSIONE DEL CONTRATTO**

Il Cliente non può cedere il Contratto, senza il previo consenso scritto del Fornitore. Il Fornitore ha il diritto di cedere o di trasferire il Contratto con tutti i suoi diritti ed obblighi, per intero o in parte, tramite semplice comunicazione al Cliente, che accetta sin d'ora. In tal caso il Fornitore sarà esonerato da ogni responsabilità nei confronti del Cliente per l'esecuzione del Contratto dalla data di comunicazione della cessione del Contratto. La cessione del Contratto ad opera del Fornitore non potrà in alcun caso comportare una diminuzione della tutela dei diritti del Cliente.

**19. REGISTRAZIONE**

Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed a tassa fissa che sarà a carico della parte che con il proprio comportamento ne renda necessaria la registrazione.

**20. INFORMATIVA SUL BONUS GAS**

Dal 15 dicembre 2009 è attivo il cosiddetto "bonus sociale gas", ovvero il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale. Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di gas naturale, è uno strumento introdotto dal decreto legge 185/08, convertito con la legge 2/2009, che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per il gas. Potranno accedere al bonus sociale tutti i Clienti domestici intestatari di una fornitura di gas naturale con misuratore di classe non superiore a G6 e che abbiano un ISEE inferiore o uguale a 8.170,5 Euro. Per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico la soglia ISEE è innalzata a 20.000 Euro. La compensazione è riconosciuta anche ai clienti domestici che utilizzano impianti condominiali alimentati a gas naturale. In tal caso, se non si ha un contratto diretto con un venditore di gas, il bonus potrà essere ritirato presso gli Sportelli delle Poste Italiane (erogazione tramite bonifico

domiciliato). L'ammontare della compensazione della spesa è differenziato per zone climatiche, per categorie d'uso del gas naturale e parametrato al numero dei componenti della famiglia. La compensazione è valida dodici mesi rinnovabili con apposita richiesta. Il bonus vale esclusivamente per le forniture di gas metano distribuito a rete (e non per il gas in bombola o per il GPL). Per accedere al bonus sociale gas il consumatore avente diritto deve recarsi presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al Cliente, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del Contratto di fornitura del gas (reperibili sulle fatture). Oltre all'apposita modulistica, il consumatore avente diritto che intende fare richiesta di ammissione al bonus sociale dovrà allegare copia dell'attestazione ISEE unitamente alla copia del proprio documento di identità. Il bonus gas, inoltre, è cumulabile con il bonus elettrico, la riduzione sulle bollette dell'energia elettrica già introdotta in precedenza a sostegno delle famiglie in particolari condizioni di disagio economico e fisico.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare anche il sito del Ministero dello Sviluppo Economico [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

**21. INFORMATIVA SULL'ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI DEL GAS DISTRIBUITO A MEZZO DEI GASDOTTI LOCALI**

Ai sensi della delibera ARERA n. 223/2016/R/gas e s.m.i. è automaticamente attiva, a favore del Cliente avente diritto, una polizza assicurativa stipulata da parte del Comitato Italiano Gas con Unipol Assicurazioni S.p.A., a copertura (i) degli infortuni subiti dai clienti finali civili del servizio gas, nonché dai loro familiari conviventi e dai dipendenti, (ii) degli incendi e (iii) della responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas naturale fornito ai clienti finali civili tramite un impianto di distribuzione a valle del punto di riconsegna. In caso di sinistro, dovrà essere compilato il modulo di denuncia reperibile nel sito internet [www.cig.it](http://www.cig.it) ovvero richiedibile al numero verde 800.929.286.

**22. VARIE**

Il Contratto contiene la manifestazione integrale delle intese raggiunte fra le Parti in relazione all'oggetto dello stesso e pertanto prevale su qualsiasi precedente intesa fra le stesse avente il medesimo oggetto. La circostanza che una delle Parti non faccia in un qualsiasi momento valere i diritti ad essa riconosciuti da una o più clausole del Contratto non potrà essere intesa come rinuncia a tali diritti, né impedirà alla stessa di pretendere successivamente la puntuale e rigorosa osservanza. Qualora una delle clausole del Contratto dovesse risultare invalida o inefficace, ovvero non acquisti efficacia, il Contratto avrà piena e completa efficacia per la restante parte, salvo che la clausola in questione rivesta carattere essenziale o sia stata per una delle Parti motivo determinante per la conclusione del Contratto.

**23. CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

Qualunque controversia nascente dal Contratto (a titolo esemplificativo, e non esaustivo, dalla sua validità, efficacia, interpretazione, esecuzione, risoluzione, rescissione) sarà devoluta:

- ove il Cliente sia un "cliente domestico" ai sensi della normativa vigente, al giudice del luogo di residenza o di domicilio del Cliente;
- ove il Cliente sia un "cliente non domestico", all'esclusiva competenza del Tribunale di Roma.

**Green Network S.p.A**

Società a Socio Unico

Cap. Soc. € 15.636.000,00 i.v. - Sede legale e operativa: 00144 Roma - Viale della Civiltà Romana, 7

Cod. Fiscale - Partita IVA - Iscrizione Registro Imprese Roma N. 07451521004 - REA N. RM 1033355

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di SC Holding S.r.l.

[www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it)