



CONTRATTO DI FORNITURA
MERCATO LIBERO



VIVIgas
energia



INFORMAZIONI PRELIMINARI alla sottoscrizione di un contratto per la fornitura di energia e/o gas con VIVIGAS SPA – PLACET rev. 2019

1) Identità dell'esercente la vendita:

VIVIGAS SPA, con sede in Roncadelle (BS), via Vittorio Emanuele II n. 4/28.

2) Canali di contatto per informazioni:

Web: www.vivigas.it

Numero verde:

clienti residenziali e consorziati domestici: 800.151313;

clienti aziende o professionisti: 800.302233;

clienti grandi aziende e consorziati altri usi: 800.688383.

Fax: n. 030/2585413 - mail: servizio.clienti@vivigas.it;

Posta cartacea: Via Vittorio Emanuele II, 4/28, Roncadelle (BS);

Eventuali diversi canali di contatto indicati in bolletta

3) Contenuto della documentazione contrattuale:

- Il Contratto di fornitura è costituito da:
- Condizioni Generali (CGF), contenenti le clausole principali che regolano il contratto;
- Condizioni Particolari Economiche (CPE), contenenti i prezzi e le condizioni particolari dell'offerta di fornitura scelta dal Cliente;
- Modulo di adesione (MA), contenenti i dati identificati del cliente e quelli del punto di fornitura;
- Nota informativa e Scheda confrontabilità dei prezzi, ove previste dalla Delibera ARERA 366/18;
- Informativa Privacy, contenente le norme per il trattamento dei dati personali del cliente;
- Allegato livelli minimi di qualità ed indennizzi automatici, previsti da normativa ARERA;
- Nota informativa sul diritto di ripensamento e modulo tipo di ripensamento (solo per contratti conclusi da Cliente "consumatore" a distanza o fuori dai locali commerciali);
- Modulo dati catastali e legittimo possesso dell'immobile, previsti dalla legge 301/04 e 80/14.
- Moduli di reclamo, per richiedere informazioni a VIVIGAS.

4) Caratteristiche principali dell'offerta e condizioni limitative:

Il Contratto ha ad oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale da parte di VIVIGAS secondo un'offerta a condizioni standard/regolate dall'ARERA a norma della Delibera ARERA 555/17 (PLACET) e s.m.e i., come indicato nelle Condizioni Generali e Particolari Economiche. Il contratto proposto è un'offerta del mercato libero ed è a tempo indeterminato, salvo diversa indicazione in Contratto. Il nome e le caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione, sono indicati nell'Allegato Condizioni Particolari Economiche del plico contrattuale che preghiamo di leggere con attenzione.

5) Condizioni economiche dell'offerta:

La struttura economica, i prezzi dell'offerta ed il loro periodo di validità sono indicati in dettaglio nelle Condizioni Particolari Economiche e nelle Condizioni Generali.

6) Come aderire o recedere dall'offerta:

Si può aderire all'offerta attraverso i seguenti canali:
Per i contratti conclusi all'interno dei locali commerciali di VIVIGAS (Punti Vendita) o all'esterno dei locali commerciali (tramite incaricati alla vendita), previa sottoscrizione dell'apposito "Modulo di adesione". In tutti i casi, il Cliente riceverà copia dell'intero plico contrattuale, comprensivo di tutte le informazioni e gli allegati previsti dalla normativa vigente. Il Cliente potrà recedere in ogni momento e senza oneri dal Contratto tramite il nuovo Venditore scelto, con preavviso secondo modalità e termini da normativa, indicati nelle Condizioni Generali (attualmente entro e non oltre il 10 del mese precedente la data di cambio venditore).

Il Cliente "consumatore", nel caso di contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, può esercitare il diritto di ripensamento previsto dal Codice di Consumo, senza alcun onere ed entro 14 gg. dalla conclusione del contratto, con le modalità e le conseguenze indicate nell'allegato contrattuale "Nota informativa e modulo tipo di ripensamento".

7) Quali garanzie vengono richieste:

Il contratto prevede l'addebito di un deposito cauzionale sulla prima fattura utile, nella misura prevista dall'ARERA e indicata nelle Condizioni Generali. Nello specifico, per l'energia elettrica: i) € 11,50 (undici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo dei Clienti domestici; ii) € 15,50 (quindici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo non domestici con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; iii) non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti gli altri punti di prelievo; iv) € 5,2 (cinque/2) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo relativi ai clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa ai sensi della Delibera ARERA 117/08 (bonus sociale). Per il gas: i) € 30,00 nel caso di consumo < 500 smc/annuo; ii) € 90,00 nel caso di consumo fino a 1.500 smc/annuo; iii) € 150,00 nel caso di consumo fino a 2.500 smc/annuo; iv) € 300,00 nel caso di consumo fino a 5.000 smc/annuo; v) una mensilità media nel caso di consumo superiore a 5.000 smc/annuo; vi) € 25,00 nel caso di cliente avente diritto al bonus sociale con consumo < 500 smc/annuo; vii) € 77,00 nel caso di cliente avente diritto al bonus sociale con consumo fino a 5.000 smc/annuo; viii) una mensilità media nel caso di cliente avente diritto al bonus sociale con consumo superiore a 5.000 smc/annuo.

In ogni caso, il pagamento dei corrispettivi mediante domiciliazione bancaria (SEPA/SDD), postale o su carta di credito sarà considerato forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale.

8) Come viene attivata la fornitura:

L'attivazione della fornitura rispetterà i termini per il recesso dal precedente fornitore imposti da normativa e avverrà, indicativamente e salvo diversa comunicazione, entro 90 giorni dalla conclusione del contratto, rimanendo comunque soggetta a verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di morosità del cliente/punto di fornitura, sulla correttezza e completezza dei dati, all'esito positivo delle misure preventive eventualmente prescritte da normativa, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e di dispacciamento. VIVIGAS comunicherà (a mezzo telefono, sms, mail o lettera), entro la data di inizio fornitura, l'avvenuta conclusione del contratto o il rifiuto a contrarre per le ragioni anzidette e indicate nelle Condizioni Generali.

9) Modalità di utilizzo dei dati di misura ai fini della fatturazione:

I consumi di energia elettrica e/o gas vengono fatturati con le modalità e periodicità indicate in Contratto, in conformità alla normativa ARERA in vigore.
La fatturazione avviene sulla base delle misure rilevate dal Distributore territorialmente competente, in mancanza sulla base delle autoletture del contatore fornite dal Cliente (nei termini indicati in Contratto e/o in bolletta) o, in mancanza, tramite dati stimati dal Venditore sulla base dei consumi storici, eventualmente integrati da stime del Distributore, salvo successivo conguaglio.

10) Modalità di fatturazione, pagamento, sollecito e interessi di mora:

Le fatture relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale saranno emesse con le modalità (via posta o via mail) e con la periodicità indicate in Contratto, avranno scadenza non inferiore a 20 gg. dall'emissione e saranno coerenti con la normativa fiscale e dell'ARERA in materia. I pagamenti potranno avvenire mediante addebito diretto (SEPA) oppure mediante bonifico bancario o con bollettino postale, secondo quanto indicato in Contratto e in bolletta. In caso di mancato o ritardato pagamento delle fatture VIVIGAS potrà:

-attivare le procedure di sospensione e/o cessazione della fornitura, secondo quanto previsto dalle Delibere ARERA 258/15 e 99/11 in materia;

-addebitare al Cliente, oltre alle spese per ciascun sollecito di pagamento, interessi di mora calcolati su base annua, pari: per il cliente domestico: al tasso ufficiale di riferimento come definito dall'art.2 del D.lgs. 213/98 aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali; il Cliente buon pagatore, come definito dalla Delibera ARERA 229/01, per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo è tenuto al pagamento del solo interesse legale; per il cliente non domestico: a quanto previsto dall'art. 5 del D.Lgs. 231/02. Può avere maggiori dettagli consultando le Condizioni Generali e ciascuna bolletta.

11) Informazioni sul mercato libero e sulle offerte standard o regolate dell'ARERA:

Se il Cliente attualmente usufruisce del servizio di maggior tutela (energia e/o del servizio di tutela (gas), aderendo all'offerta di VIVIGAS sceglie di passare al mercato libero, nel quale le imprese vendono energia elettrica e/o gas in concorrenza tra loro e in cui il Cliente può quindi scegliere liberamente, tra le offerte disponibili, da quale venditore e a quali condizioni comprare l'elettricità e/o il gas. Il Cliente potrà in ogni caso decidere di tornare al servizio di maggior tutela (energia) e/o al servizio di tutela (gas), in quest'ultimo caso anche richiedendo a VIVIGAS l'applicazione delle condizioni di tutela regolate dall'ARERA.

Il Cliente può scegliere, tra le offerte contrattuali di VIVIGAS, di aderire alle offerte di fornitura standard a condizioni regolate dall'ARERA (es: PLACET), offerte da Vivigas con le modalità ed i limiti previsti dalle rispettive normative; per maggiori informazioni può consultare il sito www.vivigas.it.

12) Quali sono i diritti del Cliente:

Gli esercenti la fornitura devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti del proprio Cliente, in caso contrario sono tenuti a versare importi a titolo di indennizzo, come stabiliti dalle Delibere dell'ARERA. Può avere maggiori dettagli consultando l'Allegato contrattuale "Livelli minimi di qualità ed indennizzi automatici".

Il Cliente "consumatore", nel caso di contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, può esercitare il diritto di ripensamento previsto dal Codice di Consumo, senza alcun onere ed entro 14 gg. dalla conclusione del contratto, con le modalità e le conseguenze indicate nell'allegato contrattuale "Nota informativa e modulo tipo di ripensamento".

Tutti i venditori devono poi rispettare le norme del Codice Civile e dell'ARERA applicabili, in particolare il Codice del Consumo (D. Lgs. 206/05), il Codice di condotta commerciale (Delibera ARERA 366/18), le misure preventive per i contratti a distanza o fuori dai locali commerciali (Delibera ARERA 228/17), le norme di settore in tema di bonus sociale ed in tema di conciliazione obbligatoria per la risoluzione extragiudiziale delle controversie (Delibera ARERA 209/16).

Per ogni altra informazione può consultare la documentazione contrattuale, visitare il sito www.arera.it e www.vivigas.it, o contattare VIVIGAS ai recapiti indicati.

Aderendo all'offerta, se sei ancora nel mercato di maggior tutela o di tutela passerai al mercato libero. Mentre sui primi mercati vengono applicate le condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), sul mercato libero valgono le condizioni offerte dal fornitore. E' sempre possibile in qualsiasi momento ritornare ai mercati tutelati.

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o gas naturale.

Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI (imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni

di euro), Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa **Vivigas S.p.A.**

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Via Vittorio Emanuele II, 4/28 – 25030 Roncadelle (BS)

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

Data e ora del contatto _____

Firma del personale commerciale che l'ha contattata _____

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione: _____

Periodo di validità della proposta: _____

Eventuali oneri a carico del cliente: eventuali oneri richiesti dal distributore e/o dal Venditore per prestazioni specifiche.

Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole: - prezzo del servizio, - durata del contratto, - modalità di utilizzo dei dati di lettura, - modalità e tempistiche di pagamento, - conseguenze del mancato pagamento, - eventuali garanzie richieste, - modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso, - modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente

Copia contratto, Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici e con esclusioni delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com)

Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro: - 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale); - 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

INFORMATIVA PRIVACY CLIENTI Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679

rev. 28.05.19

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati ("General Data Protection Regulation", in seguito "GDPR" o "Regolamento"), la informiamo che i dati personali da Lei forniti in sede di accettazione della proposta, ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito dell'erogazione dei servizi contrattualizzati (sia raccolti direttamente dall'interessato, che registrati indirettamente in relazione a consumi delle forniture e modalità di utilizzo delle stesse), formeranno oggetto, nel rispetto della normativa sopra richiamata e conformemente agli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività della nostra Società, del trattamento di cui all'art. 4 del Regolamento UE 2016/679. Desideriamo in particolare informarla di quanto segue. Titolare dei trattamenti è Vivigas S.p.A. con sede in via Vittorio Emanuele II n. 4/28 - 25030 Roncadelle (BS), mail: servizio.clienti@vivigas.it. L'Azienda ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o DPO) ai sensi dell'art. 37 del GDPR contattabile all'indirizzo e-mail vivigas.dpo@avvera.it.

L'Azienda raccoglie e tratta i Suoi dati personali per le seguenti finalità:

- a. finalità strettamente funzionali all'instaurazione/gestione del rapporto contrattuale tra Lei e l'Azienda (es. acquisizione di informazioni precontrattuali; adempimenti contrattuali ed esecuzioni di operazioni derivanti dal contratto; gestione amministrativa ed operativa del rapporto, per dar corso ad modalità di pagamento convenute, per esigenze di tipo operativo e gestionale; controllo sui pagamenti e per le azioni correlative e conseguenti anche di eventuale recupero crediti; gestione dell'eventuale contenzioso contabile);
 - b. finalità strettamente connesse all'adempimento di obblighi previsti da Leggi, dai Regolamenti e dalla Normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla Legge e da Organi di Vigilanza e controllo (es: addebito del canone di abbonamento alla televisione per uso privato - Canone TV; controllo fidi identitari per la prevenzione delle frodi nel settore del credito consumo - SCIPAFI).
- Per le finalità indicate in precedenza la base giuridica del trattamento consiste nell'esecuzione del contratto di cui è parte l'interessato (Rif. art. 6, paragrafo 1, lett. b) del Regolamento) ovvero nell'adempimento di obblighi di legge (Rif. art. 6, paragrafo 1, lett. c) del Regolamento).
- c. finalità funzionali all'attività dell'Azienda, quali finalità di marketing operativo e strategico (invio via e-mail/posta cartacea/sms di nostre offerte promozionali o ricontatto telefonico ai fini di sottoporle le nostre offerte promozionali);
 - d. analisi, attraverso elaborazioni elettroniche, del suo profilo di consumatore al fine di individuare servizi e prodotti della Società da proporre.
- Per le finalità di cui alle lettere c. e d. la base giuridica del trattamento consiste nel consenso dell'interessato (Rif. art. 6, paragrafo 1, lett. a) del Regolamento).

Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui alle lettere a. e b. è obbligatorio con la sottoscrizione del contratto e il rifiuto a fornirli comporta l'impossibilità per l'Azienda di eseguire le operazioni o i servizi da Lei richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale da Lei richiesto o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso. Il conferimento dei dati personali necessari per le finalità di cui alle lettere c. e d. è facoltativo e subordinato a suo esplicito consenso. Tale consenso, qualora rilasciato, potrà essere revocato in qualsiasi momento scrivendo ai dati di contatto del Titolare del Trattamento indicati nella presente informativa. Il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti manuali, informatici e telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate. Il trattamento dei dati personali per la finalità di cui alla lettera d, avrà luogo con modalità informatiche e non, i dati personali saranno trattati mediante loro classificazione per contribuire alla produzione di liste di destinatari delle comunicazioni commerciali del titolare che si ritiene potrebbero essere interessati ad un determinato prodotto/servizio.

I destinatari dei dati personali sono soggetti terzi autorizzati:

- che forniscono per conto dell'Azienda specifici servizi elaborativi ovvero che svolgono attività connesse, strumentali o di supporto a quelle dell'Azienda, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni o dei servizi da Lei richiesti o che ci richiederà in futuro (es: servizi di postalizzazione, gestione e manutenzione dei sistemi informativi, ecc);
 - la cui facoltà di accedere ai Suoi dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria comunitaria;
 - ai quali il trasferimento dei Suoi dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale o da altre attività contrattualmente in essere con l'Azienda.
- In relazione a ciò, i Suoi dati personali potranno essere inviati ai soggetti o alle categorie di soggetti riportati:
- forze di polizia, all'autorità giudiziaria, organismi di informazione e sicurezza o altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione di reati;
 - enti pubblici per finalità di ricerca statistica (una volta anonimi), per attività ispettive e di controllo agli stessi espressamente delegate dalla legge o che agli stessi istituzionalmente competono;
 - soggetti terzi che effettuano per l'Azienda attività strumentali al rapporto contrattuale, quali lettura misuratori, stampa bollette, installazione e gestione apparati tecnologici di servizio, attività connesse al recupero crediti, in ogni caso limitatamente ai dati necessari all'espletamento delle attività stesse;
 - istituti di credito, nel caso il Cliente abbia sottoscritto con la banca una forma di pagamento continuativa nei confronti dell'Azienda;
 - soggetti terzi interni od esterni alla struttura dell'Azienda, per indagini sulla qualità erogata, per il rispetto degli impegni assunti con la carta dei servizi e con il progetto di assicurazione qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001;
 - aziende distributrici, pubbliche o private, o direttamente alle amministrazioni comunali, nel caso in cui sia sopravenuta la data di scadenza della convenzione in essere;
 - Snam SpA in relazione alle utenze che instaurano, con l'Azienda, una particolare condizione contrattuale denominata "in deroga", o comunque per la comunicazione di dati statistici riguardanti i consumi;
 - Associazioni di categoria.

I Suoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi o trasferiti all'estero. I dati personali saranno conservati in modo completo per tutto il periodo dell'esecuzione del contratto; successivamente, i dati personali saranno conservati per un periodo di dieci anni ai fini di ottemperare agli obblighi di legge e, tra questi, gli obblighi di cui all'art. 2220 del Codice Civile. L'eventuale ulteriore conservazione di dati personali o parte dei dati personali potrà essere disposta per far valere o difendere i propri diritti in ogni eventuale sede ed in particolare nelle sedi giudiziarie. La conservazione dei dati personali per finalità di marketing quali invio via e-mail/posta cartacea/sms di nostre offerte promozionali o ricontatto telefonico ai fini di sottoporle le nostre offerte promozionali saranno conservati fino alla revoca del consenso. La conservazione dei dati personali utilizzati per produrre analisi relative al suo profilo sarà di dodici mesi, mentre le profilazioni prodotte saranno conservate per ventiquattro mesi massimo. In relazione al trattamento dei Suoi dati personali, Le ricordiamo i diritti di:

1. accesso alle seguenti informazioni:
 - a. finalità del trattamento,
 - b. categorie di dati personali in questione,
 - c. destinatari o categorie di destinatari a cui tali dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali,
 - d. esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento dei dati personali che la riguardano o di opporsi al loro trattamento;
2. rettifica, con ciò intendendo:
 - a. correzione dei dati personali inesatti che la riguardano senza giustificato ritardo,
 - b. integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;
3. cancellazione dei dati che la riguardano senza ingiustificato ritardo, se:
 - a. i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati,
 - b. è formulata una revoca del consenso e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento,
 - c. lei si oppone al trattamento e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento,
 - d. i dati personali sono stati trattati illecitamente,
 - e. i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale,
 - f. i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione;
4. limitazione del trattamento:
 - a. qualora contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento di verificare l'esattezza di tali dati personali,
 - b. quando il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo,
 - c. quando i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento,
 - d. qualora lei si opponga al trattamento in virtù del diritto di opposizione;
5. ricevere notifica in caso di avvenuta rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento;
6. portabilità dei dati, ovvero diritto di ricevere in un formato strutturato, di una comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento, qualora:
 - a. il trattamento si basi sul consenso espresso dell'interessato per una o più specifiche finalità o avvenga in ragione di un contratto siglato con l'interessato e
 - b. il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati;
7. opposizione in qualunque momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che la riguardano;
8. revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Per esercitare i diritti susseguiti può rivolgersi al Titolare del trattamento scrivendo a Vivigas S.p.A. - Via Vittorio Emanuele II n. 4/28, 25030 Roncadelle (BS), mail: servizio.clienti@vivigas.it. Lei ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo. La Società ha nominato un Responsabile per la Protezione dei dati contattabile all'indirizzo e-mail vivigas.dpo@avvera.it. Per ulteriori informazioni visiti www.vivigas.it.

GAS METANO ED ENERGIA ELETTRICA (ECCEP TO TUTELA SIMILE): LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE E RELATIVI INDENNIZZI AUTOMATICI A CARICO DEL VENDITORE

INDICATORI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO DI VENDITA DI GAS METANO (Rif. Del. ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO (*)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	25 €
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari	25 €
Tempo massimo rettifica doppia fatturazione	90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale 20 giorni solari	25 €
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO DI VENDITA DI GAS METANO (Rif. Del. ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	95%	/
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' DEI CALL CENTER (Rif. Del. ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno una linea è libera)	≥ 95%	/
Tempo medio di attesa TMA (tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore)	≤ 180 secondi	/
Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i Clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore)	≥ 85%	/
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI COMPETENZA DEL VENDITORE (Rif. Del. ARERA 569/2019/R/gas e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	≥ 90%	/
INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEI TERMINI/MODALITA' PER LA COSTITUZIONE IN MORA (Rif. Del. ARERA ARG/gas 99/1 e smi (gas) e Rif. Del. ARERA 258/2015/R/com e smi (energia elettrica))	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Sospensione per morosità della fornitura, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: <ol style="list-style-type: none"> 1. termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: 15 giorni solari dalla data di spedizione della raccomandata di messa in mora se l'esercente la vendita è in grado di documentare la data di invio della raccomandata; 20 giorni solari dalla data di emissione della raccomandata se l'esercente la vendita non è in grado di documentare la data di invio della raccomandata; 2. 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 della raccomandata: 3 giorni lavorativi dalla data di emissione della raccomandata; oppure un termine non superiore a 5 giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di 20 giorni solari di cui al punto 1, sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato e il termine minimo di 3 giorni lavorativi; 3. termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura: 3 giorni lavorativi. 		20 € (fisso)
Sospensione per morosità della fornitura nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata		30 € (fisso)
INDENNIZZI PER RITARDI NELL'EMISSIONE DELLA FATTURA DI CHIUSURA (Rif. Del. ARERA 100/2016/R/com e smi (gas) – CLIENTI CON CONSUMI ANNUI INFERIORI A 200.000 Smc/anno e Del. ARERA 100/2016/R/com e smi (energia elettrica) – POD ALLACCIATI IN BT)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato elettronico	Entro il secondo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura	**
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato cartaceo	Entro l'ottavo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura	**
INDENNIZZI PER RITARDI NELL'EMISSIONE DELLE FATTURE DI PERIODO (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Emissione della fattura di periodo	Entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura	***
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' DELLE STIME DEI CONSUMI FATTURATI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi energia elettrica	≤ 0,50	/
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi gas naturale	≤ 0,75	/
ALTRI CASI DI INDENNIZZO (Rif. Del. ARERA 366/18 e smi) – CLIENTI SUL MERCATO LIBERO - ECCEP TO OFFERTE PLACET	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	3 mesi	30 € (fisso)
Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali (salvo il caso di corrispettivi inferiori a quelli in vigore)	Disgiuntamente alla fattura	30 € (fisso)
ALTRI CASI DI INDENNIZZO (Rif. Del. ARERA 555/17 e smi) – CLIENTI SUL MERCATO LIBERO CON OFFERTE PLACET	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	3 mesi	30 € (fisso) ****
Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	Disgiuntamente alla fattura	30 € (fisso) ****
INDICATORI CARTA QUALITA' SERVIZI 2020 "SODDISFATTI O RIMBORSATI" di VIVIGAS (clienti domestici e non domestici del mercato libero)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Tempo massimo di risposta servizio di Call center	100 secondi	30 € (fisso) *****
Tempo massimo di risposta a richieste di informazioni e reclami scritti	10 giorni lavorativi	30 € (fisso) *****
Puntualità invio bolletta tramite e-mail (standard valido solo per Cliente Domestico)	entro i 15 giorni solari antecedenti la scadenza	30 € (fisso) *****

Tab-35 Rev. 28 01-01-2020

(*) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
(**) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di chiusura, come indicato di seguito:
a) se la fattura di chiusura è emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emetterla, è corrisposto un indennizzo pari a 4 €;
b) importo di cui al punto precedente, maggiorato di 2 € ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.
(***) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di periodo, come indicato di seguito:
a) è pari a 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine di emissione delle fatture;
b) è maggiorato di 2 € ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di emissione;
c) è pari a 40 € se il ritardo dal termine di emissione è compreso tra 46 e 90 giorni solari;
d) è pari a 60 € se il ritardo dal termine di emissione è superiore a 90 giorni solari.
(****) L'indennizzo non è dovuto nel caso in cui il prezzo di rinnovo sia uguale a quello in scadenza.
(*****) L'indennizzo sarà riconosciuto secondo le regole descritte nella Carta Qualità Servizi 2020 "Soddisfatti o Rimborsati" di VIVIGAS pubblicate sul sito www.vivigas.it, in ogni caso fino all'occorrenza massima di 4 indennizzi e/o un importo massimo di € 120,00 (euro centoventi/00).

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA ATTO DI NOTORIETA' (ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n° 445) RELATIVA ALLA LEGITTIMA OCCUPAZIONE DELL'IMMOBILE OGGETTO DI RICHIESTA DI FORNITURA (Art. 5 del D.L. 28.3.2014 n. 47 convertito in L. 23.5.2014 n.80) E COMUNICAZIONE DEI DATI CATASTALI IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI E' ATTIVATA L'UTENZA (Art. 1, comma 333, Legge 30.12.2004 n. 311)

DATI RELATIVI AL CLIENTE		
Nome e Cognome		
nato/a a	Prov	il
residente a	Cap	Prov
Via	n.	
Codice Fiscale		

Solo per aziende, associazioni, ecc.

Denominazione sociale		
Con sede in	Cap	Prov
Via	n.	
Codice Fiscale/P.IVA		
Rappresentata da in qualità di Amministratore/Legale Rappresentante		

Con riferimento alla fornitura di Gas metano Energia Elettrica presso il POD/PDR _____ attinente l'immobile sito in:
 Comune _____ CAP _____ Prov. _____
 Via _____ N. _____

consapevole delle sanzioni penali nel caso di dichiarazioni non veritiere e di formazione o uso di atti falsi, di cui all'art. 76 del D.P.R. n. 445 del 28.12.2000, ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 46 e 47 del medesimo decreto

DICHIARA

di occupare legittimamente l'immobile in base al titolo di seguito descritto

- proprietà contratto di locazione contratto di comodato usufrutto
 diritto di uso diritto di abitazione contratto di affitto enfiteusi

in forza di titolo in fase di registrazione (*allegare copia*)
 regolarmente trascritto/registrato presso _____ in data _____ con n. _____

contraddistinto dai seguenti

DATI CATASTALI

Tipo immobile:

Urbano: Comune _____ Prov. _____ Indirizzo _____ N. _____
 Edificio _____ Scala _____ Piano _____ Interno _____

Rurale: Comune _____ Prov. _____

Codice Comune Catastale Sezione Urbana (se presente) Foglio

Subalterno Particella Segue Particella¹ Tipo Particella²

1) Compilare solo per gli immobili di Comuni per i quali vige il sistema del Catasto Tavolare. Riportare, in questo caso, il carattere "/" seguito dai 4 caratteri del denominatore.

2) Compilare solo per gli immobili diversi da quelli urbani siti nelle Province di Trento e Bolzano. Può assumere solo i valori: F = fondiaria - E = edificabile

ATTENZIONE: se la sezione "Dati catastali identificativi dell'immobile" non è stata compilata, deve essere barrata una delle seguenti caselle, per segnalare il motivo della mancata comunicazione. Barrare con "X" una sola casella.

- Immobile non iscrivibile a catasto (NN) Immobile ancora non iscritto a catasto (AN) Fornitura temporanea(FT) Contratto con condominio(CC)

IL CLIENTE (O SUO DELEGATO)*

Luogo _____ il _____

 (Firma per esteso e leggibile)

I suoi dati saranno trattati da Vivigas S.p.a., in qualità di Titolare del trattamento, al solo fine di riscontrare la sua richiesta. Il trattamento sarà effettuato nei termini di cui all'informativa privacy ricevuta in fase di sottoscrizione del contratto e presente sul sito www.vivigas.it. Per esercitare i diritti di cui all'art. 15 e ss del Regolamento (UE) 2016/679 e s.m. e i. può rivolgersi in ogni momento al Titolare.

Allegare: copia di un documento di identità in corso di validità
*** Nel caso di delegato, allegare il Mod-97 Vivigas o delega equivalente**

INFORMATIVA PER IL CLIENTE

Gentile Cliente,

desideriamo sottoporre alla Sua cortese attenzione il modello di comunicazione riportato sul fronte della presente, che va utilizzato al fine di ottemperare a quanto previsto dalla **legge finanziaria 2005** (legge 30/12/2004 n. 311) e dalla **legge 23/05/2014, n. 80**.

L'articolo 1 commi 332, 333 e 334 della legge finanziaria 2005, impone a tutte le Società che svolgono attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, di richiedere ai Clienti i **dati catastali identificativi dell'immobile** presso cui è attivata la fornitura a loro intestata, anche nel caso in cui non siano proprietari o titolari di un diritto reale (usufrutto, uso, abitazione, ecc.) sull'immobile stesso, ma ne siano ad esempio conduttori o comodatari.

La comunicazione sopra menzionata, debitamente sottoscritta, deve essere restituita in occasione della sottoscrizione del contratto di fornitura o a seguito di specifica richiesta da parte dell'azienda che svolge attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici (es.: modello allegato a documenti di fatturazione).

Sarà nostra cura, una volta ricevuta la comunicazione, provvedere alla trasmissione dei dati in essa contenuti all'**Anagrafe Tributaria**, così come stabilito dalla stessa Legge finanziaria 2005 e dal provvedimento dei Direttori delle Agenzie delle Entrate e del Territorio del 16/03/2005.

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

Al riguardo La informiamo che, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. c del D.P.R. 29.9.1973 n. 605 (modificato dall'art. 2 del D.L. 30.9.2005 n. 203, convertito nella L. 2.12.2005 n. 248), qualora venga omessa la comunicazione dei dati catastali da parte del Cliente alla Società che svolge attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, ovvero qualora tali dati vengano comunicati in maniera inesatta, è applicabile al Cliente la **sanzione amministrativa da 203 € a 2.065 €**. Inoltre, in base a quanto previsto dalla circolare dell'Agenzia delle Entrate 44/E del 19.10.2005, nell'ipotesi di mancata comunicazione dei dati catastali da parte del Cliente, la Società di somministrazione deve farne segnalazione all'Agenzia delle Entrate, per i controlli fiscali a carico del Cliente stesso.

Per eventuali ulteriori informazioni riguardanti la normativa che prevede l'obbligo di comunicazione dei dati catastali, potrà rivolgersi direttamente al numero verde dell'Agenzia delle Entrate **848.800.444**, oppure consultare il sito INTERNET dell'Agenzia delle Entrate all'indirizzo www.agenziaentrate.gov.it.

Ai sensi dell'art. 5 della legge 23/05/2014, n. 80 i Clienti parti di contratti, tra gli altri, di somministrazione di energia elettrica o gas sono tenuti a consegnare ai soggetti somministranti idonea documentazione relativa al **titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare**, in originale o copia autentica, o a rilasciare dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi dell'articolo 47 del testo unico di cui al D.P.R. 8 dicembre 2000, n. 445.

Nel caso in cui Le sia stato consegnato esclusivamente il modello di comunicazione, La preghiamo di inviarlo al seguente indirizzo accompagnato da copia della carta di identità:

VIVIGAS S.p.A. – via Vittorio Emanuele II, 4/28 – 25030 Roncadelle (BS)

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODELLO

Si prega di scrivere con chiarezza, in carattere stampatello, utilizzando una penna di colore scuro.

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

Devono essere indicati i dati rilevabili dal catasto edilizio urbano (per i fabbricati urbani) o del catasto terreni (per tutti gli altri immobili diversi dai fabbricati urbani, compresi i fabbricati rurali).

Tali dati possono essere da Lei reperiti:

- nell'atto di acquisto dell'immobile
- nella denuncia di successione, se l'immobile è stato ereditato
- in una denuncia o comunicazione ICI presentata in anni precedenti
- in un certificato catastale.

Nel caso di più unità immobiliari con autonomi identificativi catastali, collegate ad una sola utenza (es. appartamento, cantina, box), occorre indicare solo i dati identificativi catastali dell'unità immobiliare principale (es. appartamento).

Per gli immobili condominiali, occorre indicare i dati identificativi catastali dello stabile condominiale nel suo complesso, per il quale l'utenza è stata attivata unitariamente.

Se, invece, nel condominio è presente l'immobile del portiere ovvero altri vani e locali condominiali non destinati al godimento comune dei condomini (es. esercizi commerciali, garage, concessi in locazione a terzi), nella comunicazione vanno indicati anche i dati catastali di tali immobili, fino al momento in cui il conduttore non acquisisca la titolarità dell'utenza e diventi, per questo, oggetto di richiesta separata.

Cordiali saluti

VIVIGAS S.p.A.



RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI

da restituire a VIVIGAS SPA, Via Vittorio Emanuele II 4/28, Roncadelle (BS)
Fax 030.2585413 – e-mail: servizio.clienti@vivigas.it

DATI DEL CLIENTE

Nome e Cognome* _____
Indirizzo residenza _____
(Indirizzo, Comune, CAP, Provincia)
Indirizzo recapito risposta (se diverso) _____
E-mail (canale prioritario) _____ @ _____
Tel / Fax _____
Codice Cliente (indicato in bolletta) _____

DATI DELLA FORNITURA

Tipo fornitura:

GAS PDR* _____ (indicato in bolletta)
Autolettura¹ n. _____ data _____
 Energia Elettrica POD* _____ (indicato in bolletta)
Autolettura¹ F1 _____ F2 _____ F3 _____ data _____

Indirizzo fornitura* _____

ARGOMENTO²

Contratti Morosità e sospensione Mercato
 Fatturazione Misura Connessioni, lavori e qualità tecnica
 Bonus sociale Qualità Commerciale Altro

DESCRIZIONE*

Data e luogo _____ Il Cliente** _____

NOTE

- 1) L'autolettura è facoltativa. La data di rilevazione dell'autolettura deve essere la stessa di invio del presente modulo al venditore, a pena di irricevibilità del dato.
- 2) Per i dettagli relativo all'argomento, si veda la classificazione presente sul retro del modulo.

* **Campo obbligatorio**

****Nel caso di delegato, allegare il Mod-97 Vivigas o delega equivalente**

I suoi dati saranno trattati da Vivigas S.p.a., in qualità di Titolare del trattamento, al solo fine di riscontrare la sua richiesta. Il trattamento sarà effettuato nei termini di cui all'informativa privacy ricevuta in fase di sottoscrizione del contratto e presente sul sito www.vivigas.it. Per esercitare i diritti di cui all'art. 15 e ss del Regolamento (UE) 2016/679 e s.m. e i. può rivolgersi in ogni momento al Titolare.

VIVIGAS S.p.A.

Via Vittorio Emanuele II, 4/28 - 25030 Roncadelle (BS)
Codice Fiscale e P.IVA 13149000153 - Capitale Sociale € 9.533.414,00 i.v.
Reg. Imprese di Brescia n. 13149000153 - R.E.A. di Brescia n. 439186
<http://www.vivigas.it>
Mod-162 Rev. 28 01-11-2019

RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI

da restituire a VIVIGAS SPA, Via Vittorio Emanuele II 4/28, Roncadelle (BS)
Fax 030.2585413 – e-mail: servizio.clienti@vivigas.it

Prima di inviare il reclamo/richesta di informazioni

Può contattare:

- i) il Servizio Clienti ai numeri verdi gratuiti 800 151313 (clienti residenziali e consorziati domestici), 800 302233 (aziende o professionisti), 800 688383 (grandi aziende e consorziati altri usi) e 800 195329 (clienti in Tutela Simile), a Sua completa disposizione dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 22.00 (festività escluse);
- ii) il sito internet www.vivigas.it per ottenere informazioni sui nostri servizi;
- iii) lo Store a Lei più vicino.

A cosa serve il modulo reclamo/richesta di informazioni

Il modulo reclamo/richesta di informazioni, disponibile presso tutti gli Store VIVIGAS e on-line sul sito internet www.vivigas.it, è utilizzabile nel caso in cui il Cliente voglia segnalare la Sua insoddisfazione, o, più semplicemente, desidera richiedere informazioni su un qualsiasi aspetto legato al servizio di fornitura prestato da VIVIGAS S.p.A.. Il modulo, strutturato in modo da agevolare lo scambio di informazioni tra Cliente e VIVIGAS, ci permetterà inoltre di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio di fornitura, in modo da renderlo sempre più aderente alle esigenze della nostra clientela.

Come farci prevenire il suo reclamo/richesta di informazioni

Il reclamo/richesta di informazioni va inviato a: VIVIGAS S.p.A., tramite:

- posta cartacea all'indirizzo Via Vittorio Emanuele II, 4/28 25030, Roncadelle (BS);
- via Fax al n° 030 2585413
- via e-mail all'indirizzo: servizio.clienti@vivigas.it

Come compilare il suo reclamo/richesta di informazioni

Il reclamo/richesta di informazioni può esserci inviato tramite il modulo in allegato o con altra comunicazione purché il Cliente indichi sempre le seguenti informazioni minime: nome cognome, indirizzo fornitura, indirizzo spedizione risposta, tipo servizio, POD/PDR, descrizione fatti. Compili il modulo indicando nei relativi spazi:

- **Indirizzo recapito risposta:** l'indirizzo al quale vuole ricevere la risposta al reclamo (se indicato, si darà preferenza all'indirizzo e-mail);
- **Codice Cliente,** il codice assegnato al cliente dal venditore (presente in bolletta);
- **POD/PDR:** il codice del punto di riconsegna del gas naturale o del punto di prelievo dell'energia elettrica (presente in bolletta);
- **Descrizione:** descriva cos'è accaduto e il motivo di insoddisfazione che l'ha spinto ad inoltrarci il reclamo, o l'aspetto del servizio che non Le è chiaro e per il quale vuole ulteriori informazioni.

Nel caso di Rimborsi / Rettifiche fatturazione: indichi chiaramente anche la lettura corretta del misuratore, lo stato di pagamento della bolletta (pagata – non pagata), se è prevista la modalità di pagamento SDD, se si è provveduto o si provvederà a bloccare il pagamento della bolletta. Nel caso di rettifica fatturazione, il rimborso verrà corrisposto entro i tempi prescritti dalla Delibera ARERA 413/16 e smi.

- **Argomento:** classificazione del reclamo secondo le seguenti categorie:

Contratti	Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite
Morosità e sospensione	Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)
Mercato	Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate
Fatturazione	Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi
Misura	Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento
Conessioni, lavori e qualità tecnica	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza
Bonus Sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni
Qualità commerciale	Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza

Le risponderemo adeguatamente

Ricevuto il modulo, Le invieremo una risposta scritta ed adeguata alle Sue richieste entro i tempi prescritti dalla Delibera ARERA 413/16 e smi, all'indirizzo e-mail (se indicato) o all'indirizzo fisico che Lei ci avrà indicato. Le verranno anche fornite informazioni su:

- le azioni promosse dall'azienda in seguito al Suo reclamo o richiesta di informazioni, se necessarie;
- i riferimenti che Le consentiranno di contattare il ns. dipendente responsabile della Sua pratica, o quello che meglio potrà rispondere alle Sue ulteriori eventuali domande sull'argomento.

La informiamo che, in assenza di risposta decorsi 40 gg. dall'invio del reclamo o in presenza di risposta insoddisfacente, Lei (direttamente o mediante delegato) potrà proporre a mezzo web, fax o posta un'istanza di conciliazione presso il Servizio di Conciliazione dell'Autorità (procedura gratuita), ovvero dinanzi agli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) ai sensi della Delibera ARERA 209/16 e smi. La domanda di conciliazione è condizione indispensabile per procedere all'eventuale azione giudiziale; il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo. Vivigas si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente. L'elenco degli organismi ADR ed ulteriori dettagli sono presenti sul sito www.vivigas.it o www.conciliazione.energia.it.

La ringraziamo per l'attenzione prestata e Le assicuriamo fin d'ora che il Suo reclamo o richiesta di informazioni avrà la nostra massima attenzione.

RECLAMO FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI

da restituire a VIVIGAS SPA, Via Vittorio Emanuele II 4/28, Roncadelle (BS)
Fax 030.2585413 – e-mail: servizio.clienti@vivigas.it

Cosa è un reclamo relativo a fatturazione di importi anomali?

È un reclamo introdotto con Delibera ARERA 17/2016, per la contestazione di bollette con importi anomali.

Sono considerati anomali gli importi addebitati in bolletta:

- superiori al 150% (clienti domestici) e al 250% (clienti non domestici) dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi per il gas, derivanti da ricalcoli/conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura o delle componenti di prezzo applicate, ovvero a blocco di fatturazione,
- gli importi della prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basata su letture superiori al 150% (clienti domestici) e al 250% (clienti non domestici) dell'autolettura comunicata prima della fatturazione nel periodo di autolettura o contestualmente al reclamo.

DATI DEL CLIENTE

Nome e Cognome* _____
Indirizzo residenza _____
(Indirizzo, Comune, CAP, Provincia)
Indirizzo recapito risposta (se diverso) _____
E-mail (canale prioritario) _____ @ _____
Tel / Fax _____
Codice Cliente (indicato in bolletta) _____

DATI DELLA FORNITURA

Tipo fornitura:

GAS PDR* _____ (indicato in bolletta)
Autolettura¹ n. _____ data _____
 Energia Elettrica POD* _____ (indicato in bolletta)
Autolettura¹ F1 _____ F2 _____ F3 _____ data _____

Indirizzo fornitura* _____

ARGOMENTO²

Contratti Morosità e sospensione Mercato
 Fatturazione Misura Connessioni, lavori e qualità tecnica
 Bonus sociale Qualità Commerciale Altro

DESCRIZIONE*

Data e luogo _____ Il Cliente** _____

NOTE

- L'autolettura è facoltativa. La data di rilevazione dell'autolettura deve essere la stessa di invio del presente modulo al venditore, a pena di irricevibilità del dato.
- Per i dettagli relativo all'argomento, si veda la classificazione presente sul retro del modulo.

* Campo obbligatorio

**Nel caso di delegato, allegare il Mod-97 Vivigas o delega equivalente

I suoi dati saranno trattati da Vivigas S.p.a., in qualità di Titolare del trattamento, al solo fine di riscontrare la sua richiesta. Il trattamento sarà effettuato nei termini di cui all'informativa privacy ricevuta in fase di sottoscrizione del contratto e presente sul sito www.vivigas.it. Per esercitare i diritti di cui all'art. 15 e ss del Regolamento (UE) 2016/679 e s.m. e i. può rivolgersi in ogni momento al Titolare.

RECLAMO FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI

da restituire a VIVIGAS SPA, Via Vittorio Emanuele II 4/28, Roncadelle (BS)
Fax 030.2585413 – e-mail: servizio.clienti@vivigas.it

Prima di inviare il reclamo/richiesta di informazioni

Può contattare:

- i) il Servizio Clienti ai numeri verdi gratuiti 800 151313 (clienti residenziali e consorziati domestici), 800 302233 (aziende o professionisti), 800 688383 (grandi aziende e consorziati altri usi) e 800 195329 (clienti in Tutela Simile), a Sua completa disposizione dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 22.00 (festività escluse);
- ii) il sito internet www.vivigas.it per ottenere informazioni sui nostri servizi;
- iii) lo Store a Lei più vicino.

A cosa serve il modulo reclamo/richiesta di informazioni

Il modulo reclamo/richiesta di informazioni, disponibile presso tutti gli Store VIVIGAS e on-line sul sito internet www.vivigas.it, è utilizzabile nel caso in cui il Cliente voglia segnalare la Sua insoddisfazione, o, più semplicemente, desidera richiedere informazioni su un qualsiasi aspetto legato al servizio di fornitura prestato da VIVIGAS S.p.A.. Il modulo, strutturato in modo da agevolare lo scambio di informazioni tra Cliente e VIVIGAS, ci permetterà inoltre di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio di fornitura, in modo da renderlo sempre più aderente alle esigenze della nostra clientela.

Come farci prevenire il suo reclamo/richiesta di informazioni

Il reclamo/richiesta di informazioni va inviato a: VIVIGAS S.p.A., tramite:

- posta cartacea all'indirizzo Via Vittorio Emanuele II, 4/28 25030, Roncadelle (BS);
- via Fax al n° 030 2585413
- via e-mail all'indirizzo: servizio.clienti@vivigas.it

Come compilare il suo reclamo/richiesta di informazioni

Il reclamo/richiesta di informazioni può esserci inviato tramite il modulo in allegato o con altra comunicazione purché il Cliente indichi sempre le seguenti informazioni minime: nome cognome, indirizzo fornitura, indirizzo spedizione risposta, tipo servizio, POD/PDR, descrizione fatti. Compili il modulo indicando nei relativi spazi:

- **Indirizzo recapito risposta:** l'indirizzo al quale vuole ricevere la risposta al reclamo (se indicato, si darà preferenza all'indirizzo e-mail);
- **Codice Cliente,** il codice assegnato al cliente dal venditore (presente in bolletta);
- **POD/PDR:** il codice del punto di riconsegna del gas naturale o del punto di prelievo dell'energia elettrica (presente in bolletta);
- **Descrizione:** descriva cos'è accaduto e il motivo di insoddisfazione che l'ha spinto ad inoltrarci il reclamo, o l'aspetto del servizio che non Le è chiaro e per il quale vuole ulteriori informazioni.

Nel caso di Rimborsi / Rettifiche fatturazione: indichi chiaramente anche la lettura corretta del misuratore, lo stato di pagamento della bolletta (pagata – non pagata), se è prevista la modalità di pagamento SDD, se si è provveduto o si provvederà a bloccare il pagamento della bolletta. Nel caso di rettifica fatturazione, il rimborso verrà corrisposto entro i tempi prescritti dalla Delibera ARERA 413/16 e smi.

- **Argomento:** classificazione del reclamo secondo le seguenti categorie:

Contratti	Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite
Morosità e sospensione	Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)
Mercato	Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate
Fatturazione	Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi
Misura	Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento
Conessioni, lavori e qualità tecnica	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza
Bonus Sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni
Qualità commerciale	Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza

Le risponderemo adeguatamente

Ricevuto il modulo, Le invieremo una risposta scritta ed adeguata alle Sue richieste entro i tempi prescritti dalla Delibera ARERA 413/16 e smi, all'indirizzo e-mail (se indicato) o all'indirizzo fisico che Lei ci avrà indicato. Le verranno anche fornite informazioni su:

- le azioni promosse dall'azienda in seguito al Suo reclamo o richiesta di informazioni, se necessarie;
- i riferimenti che Le consentiranno di contattare il ns. dipendente responsabile della Sua pratica, o quello che meglio potrà rispondere alle Sue ulteriori eventuali domande sull'argomento.

La informiamo che, in assenza di risposta decorsi 40 gg. dall'invio del reclamo o in presenza di risposta insoddisfacente, Lei (direttamente o mediante delegato) potrà proporre a mezzo web, fax o posta un'istanza di conciliazione presso il Servizio di Conciliazione dell'Autorità (procedura gratuita), ovvero dinanzi agli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) ai sensi della Delibera ARERA 209/16 e smi. La domanda di conciliazione è condizione indispensabile per procedere all'eventuale azione giudiziale; il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo. Vivigas si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente. L'elenco degli organismi ADR ed ulteriori dettagli sono presenti sul sito www.vivigas.it o www.conciliazione.energia.it.

La ringraziamo per l'attenzione prestata e Le assicuriamo fin d'ora che il Suo reclamo o richiesta di informazioni avrà la nostra massima attenzione.

TROVA IL TUO STORE

www.vivigas.it

Clienti Residenziali e
ConSORZIATI DomESTICI

NUMERO VERDE



800 15 13 13

Clienti Aziende o
Professionisti

NUMERO VERDE



800 30 22 33

servizio.clienti@vivigas.it



WWW.VIVIESCO.IT

