

## CARTA DEL SERVIZIO GAS

In applicazione delle delibere dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas:

**Delibera n. 229/01 concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali e successive modifiche ed integrazioni**

**Delibera n. 168/04 concernente la qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas e successive modifiche ed integrazioni**

**Delibera n. 126/04 concernente il codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali**

## GUIDA AI DIRITTI DEL CLIENTE DEL SERVIZIO DI FORNITURA DEL GAS-METANO

File: Carta dei Servizi

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
0	01.01.04	Edizione 0	Quartieri	Nardinocchi Di Luca Cardelli	Piccinini G.
1	30.04.04	Revisione generale	Quartieri	Nardinocchi Di Luca Cardelli	Piccinini G.
2	10.05.04	Revisione presentazione	Quartieri	Nardinocchi Di Luca Cardelli	Piccinini G.
3	01.06.05	Revisione generale	Quartieri	Nardinocchi Cardelli	Piccinini G.
4	12.06.06	Revisione generale	Quartieri	Nardinocchi Cardelli	Piccinini G.
5	03.05.07	Revisione generale	Quartieri	Nardinocchi Cardelli	Piccinini G.

## INDICE

L'indice fornisce al Cliente una guida utile nella ricerca degli aspetti che intende chiarire; in esso sono esposte con chiarezza tutte le prestazioni che il servizio offerto da Energeia s.r.l. è in grado di garantire.

- **Presentazione**
- **Servizio Clienti – sportello gas**
  - o Gli orari di apertura – pronto intervento
  - o Le attività
  - o Come avere il gas
- **Informazioni sulla bolletta**
  - o Bolletta e consumi
  - o Tariffe e imposte
  - o Assicurazione clienti
- **Accertamenti sulla sicurezza post contatore**
  - o Piccole regole per la sicurezza
- **Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale**
  - o Informativa ai sensi del D.Lgs 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali)
- **Schema di confronto tra le condizioni contrattuali stabilite dalla delibera n° 229/01 (e succ. mod. e integr.) dell’Autorità e le condizioni contrattuali Energeia s.r.l.**
- **Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita gas naturale**

## PRESENTAZIONE

### Una nuova azienda dedicata alla gestione della clientela e alla vendita del Gas naturale



In ottemperanza del Decreto Legislativo 164/00 l'azienda CO.SE.V. ha creato una nuova azienda "ENERGEIA" attualmente partecipata dal Cosev Servizi s.p.a. per l'83,41%, dal Comune di Atri per l'8,59% e dal Comune di Mosciano Sant'Angelo per l'8%. Essa raccoglie la solida esperienza del "CONSORZIO SERVIZI VIBRATA" (CO.SE.V.) - Azienda Speciale Consortile (Ente pubblico economico), integrandola con nuove idee e con un nuovo stile per migliorare il servizio e il dialogo con i suoi clienti.

La creazione di questa nuova azienda ha ovviamente come primario obiettivo quello di rendere più efficiente il servizio di vendita Gas naturale in modo da permetterle di aggredire con maggiore forza e incisività un mercato sempre più competitivo, governato da regole difficilmente gestibili, in cui il fattore critico di successo sembra essere diventato il prezzo di erogazione del servizio (tariffa) a scapito della qualità.

A tale proposito la "ENERGEIA s.r.l." ha ottenuto l'attestato di Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 (Vision 2000).

Ma esistono altre forme di garanzia della qualità che ENERGEIA s.r.l. Società per i servizi energetici ha sviluppato.

L'Azienda ha promosso con grande impegno l'adozione della Carta del Servizio Gas ed ha recepito il codice di condotta commerciale di cui alla delibera AEEG n. 126/04 e succ. modifiche ed integrazioni, che è oggetto di un nuovo patto tra Azienda e cittadini. Un fatto contenente principi e standard qualitativi del servizio erogato a tutela dei diritti degli utenti/clienti ed al raggiungimento della più ampia soddisfazione degli stessi.

E tenuto conto delle risultanze emerse dall'indagine di "Customer Satisfaction 1999" è il caso di dire che gli ex utenti CO.SE.V ed attuali clienti ENERGEIA s.r.l.- sono pienamente soddisfatti.

## SERVIZIO CLIENTI- SPORTELLO GAS

Sono otto i Comuni della **Provincia di Teramo** e tre quelli della **Provincia dell'Aquila** che attualmente usufruiscono con soddisfazione dei servizi che Energeia riserva ai suoi clienti:



- [Atri \(TE\)](#)
- [Bellante \(TE\)](#)
- [Colonnella \(TE\)](#)
- [Controguerra \(TE\)](#)
- [Corropoli \(TE\)](#)
- [Crognaleto \(TE\)](#)
- [Mosciano Sant'Angelo \(TE\)](#)
- [Nereto \(TE\)](#)
- [San Demetrio ne' Vestini \(AQ\)](#)
- [Sant'Eusanio Forconese \(AQ\)](#)
- [Sant'Omero \(TE\)](#)
- [Villa Sant'Angelo \(AQ\)](#)

Il **Servizio Clienti** è a Vostra disposizione dal **Lunedì** al **Sabato** presso gli uffici di Nereto, per risolvere con tempestività molte richieste che una volta esigevano la Vostra presenza ai nostri sportelli.

Chiamando la nostra **Assistenza Clienti al numero verde**

**800 21.71.91**

potrete:

- fare direttamente un contratto o dare una disdetta
- chiedere lo spostamento di un contatore
- avere informazioni e chiarimenti sulle bollette

Potete contattarci anche al centralino generale chiamando il numero **0861.82276**, inviando un **fax** al numero **0861.855435** e **scriverci** compilando uno degli appositi moduli:

- [Informazioni generali](#)
- [Segnalazioni generiche](#)
- [Reclami relativi ad una specifica utenza](#)
- [Richiesta preventivi](#)
- [Autolettura contatore](#)

Potrete inoltre rivolgervi per chiarimenti o reclami in merito alle fatturazioni delle bollette agli sportelli di:

- **ATRI** - Via Pietro Baiocchi c/o Palazzo Ricciconti - **Tel. 085.87639**
- **MOSCIANO S.A.** - Via Togliatti n.4 - **Tel. 085.8069072**
- **SAN DEMETRIO NE' VESTINI** - Via Roma - **Tel. 0862.811141, Fax 0862.811657**

Di seguito sono riportati gli orari degli sportelli delle nostre sedi:

**Orario sportelli Energeia**

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
<b>Nereto (0861.82276) - Via F. Petrarca n.6</b>						
Orario mattino:	10.00 - 13.00	10.00 - 13.00	chiuso	10.00 - 13.00	chiuso	10.00 - 13.00
Orario pomeriggio:	chiuso	chiuso	chiuso	15.30 - 18.30	chiuso	chiuso
<b>Atri (085.87639) - Via Pietro Baiocchi c/o Palazzo Ricciconti</b>						
Orario mattino:	9.00 - 12.00	chiuso	chiuso	chiuso	9.00 - 12.00	chiuso
Orario pomeriggio:	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso
<b>Mosciano S.A. (085.8069072) - Via Togliatti n.4</b>						
Orario mattino:	chiuso	chiuso	9.00 - 12.00	chiuso	chiuso	9.00 - 12.00
Orario pomeriggio:	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso
<b>San Demetrio Ne' Vestini (Tel. 0862.811141 / Fax 0862.811657) - Via Roma</b>						
Orario mattino:	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	10.00 - 12.00
Orario pomeriggio:	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso

**L'Azienda garantisce assistenza 24 ore su 24**

Il **Pronto Intervento** per segnalazione di fuga gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è attivo **24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno** ai seguenti numeri, in base al Comune di appartenenza:

**Bellante, Colonnella, Controguerra, Nereto, Sant'Omero:**

**800 25.83.99**

**Mosciano Sant'Angelo:**

**800 86.22.24**

**Atri, Corropoli, San Demetrio Ne' Vestini, Sant'Eusanio Forconese, Villa Sant'Angelo:**

**085.800.43.26**

## **LA CERTIFICAZIONE DELLA QUALITA'**

**Energieia S.r.l.** ha ottenuto l'attestato che certifica che il sistema di gestione per la qualità dell'azienda è conforme ai requisiti della norma per i sistemi di gestione per la qualità **UNI EN ISO 9001:2000 (ISO 9001:2000)**, certificazione valida per il campo applicativo delle **attività di vendita di gas naturale e di erogazione dei servizi propri connessi alla vendita del gas naturale.**

## COME AVERE IL GAS

Per usufruire del servizio gas di Energieia deve essere inoltrata una domanda presso gli uffici aperti al pubblico. Le nuove utenze che vogliono avviare il servizio devono attivare la fornitura e, se necessario, realizzare l'allacciamento alla rete gas.

Qualora la rete gas non sia presente nei pressi dell'immobile da alimentare, si dovranno espletare le pratiche necessarie all'estensione della rete. Dopo la presentazione della domanda di avvio della fornitura del gas, e dopo un eventuale sopralluogo, Energieia comunicherà tempestivamente al Cliente quale sarà il corrispettivo dovuto.

Qui di seguito vi segnaliamo quali possono essere le possibili operazioni da compiere, in base alle diverse richieste di servizio:

## COME RICHIEDERE L'ALLACCIO

Qualora tu non fossi già allacciato alla rete di distribuzione, devi [richiedere un preventivo](#) utilizzando il modulo apposito tramite il nostro [Bolletta on-line](#), e telefonare poi al **numero verde 800.21.71.91** o recarti presso una delle nostre sedi per ulteriori informazioni.

### **Informazioni da fornire al Servizio Clienti**

- indirizzo presso cui si vogliono effettuare i lavori di allaccio;
- indirizzo presso cui si vuol ricevere il preventivo di spesa;
- dati anagrafici e codice fiscale di chi richiede l'allaccio;
- potenzialità complessiva necessaria per l'impianto da installare, espressa in Kcal;
- uso della fornitura: es. cottura, acqua calda, riscaldamento con o senza uso cottura e acqua calda.

### **Altri documenti necessari**

- copia della concessione edilizia o, in mancanza della stessa, copia di una bolletta di fornitura di altri servizi (ad esempio la bolletta dell'elettricità, dell'acqua o del telefono) o autocertificazione in cui si attesta che l'immobile è stato edificato prima del 1977.

## LA POSA DEL CONTATORE GAS

Nel caso tu fossi già allacciato alla rete di distribuzione, ma non avessi ancora installato il contatore, devi utilizzare il [modulo apposito](#) presente nella sezione [Bolletta on-line](#), e telefonare poi al **numero verde 800.21.71.91** o recarti presso una delle nostre sedi per ulteriori informazioni.

### **Informazioni da fornire al Servizio Clienti**

- indirizzo presso cui si vuole posare il contatore;
- indirizzo presso cui si vuol ricevere la bolletta;
- dati anagrafici e codice fiscale di chi richiede l'allaccio;

- potenzialità complessiva necessaria per l'impianto da installare, espressa in Kcal;
- uso della fornitura: es. cottura, acqua calda, riscaldamento con o senza uso cottura e acqua calda.

### ***Altri documenti necessari***

- documento di identità e codice fiscale del nuovo intestatario;
- copia della "Dichiarazione di Conformità e Potenzialità", rilasciata dall'installatore abilitato, come prescrivono le leggi vigenti in materia di sicurezza (legge 46/90);
- delega firmata di chi richiede l'attivazione di una nuova fornitura, se il contratto è sottoscritto da una persona diversa, con relativo documento di riconoscimento

## **L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO**

Se vuoi stipulare un nuovo contratto di fornitura, puoi richiedere informazioni attraverso il [modulo generico](#), e telefonare al **numero verde 800.21.71.91** oppure recarti presso una delle nostre sedi per ulteriori informazioni.

Ad ogni modo, successivamente dovrai presentarti presso uno degli uffici Energeia, al cui sportello dovrà essere compilato un apposito modulo di domanda. A tal proposito verranno richieste alcune informazioni quali:

### ***Informazioni da fornire al Servizio Clienti***

- indirizzo presso cui si vuole posare il contatore;
- indirizzo presso cui si vuol ricevere la bolletta;
- dati anagrafici e codice fiscale di chi richiede l'allaccio;
- potenzialità complessiva necessaria per l'impianto da installare, espressa in Kcal;
- uso della fornitura: es. cottura, acqua calda, riscaldamento con o senza uso cottura e acqua calda.

### ***Altri documenti necessari***

- documento di identità e codice fiscale del nuovo intestatario;
- copia della "Dichiarazione di Conformità e Potenzialità", rilasciata dall'installatore abilitato, come prescrivono le leggi vigenti in materia di sicurezza (legge 46/90);
- delega firmata di chi richiede l'attivazione di una nuova fornitura, se il contratto è sottoscritto da una persona diversa, con relativo documento di riconoscimento
- Autorizzazione del proprietario

## **LA MODIFICA DI UN IMPIANTO**

Qualora tu avessi bisogno di effettuare una modifica al tuo impianto, devi utilizzare il [modulo apposito](#) presente nella nostra sezione [Bolletta on-line](#), e telefonare poi al **numero verde 800.21.71.91** o recarti presso una delle nostre sedi per ulteriori informazioni.

## ***Informazioni da fornire al Servizio Clienti***

- indirizzo presso cui si vogliono effettuare i lavori di modifica;
- indirizzo presso cui si vuol ricevere il preventivo di spesa;
- intestatario del contratto di fornitura;
- dati anagrafici e codice fiscale dell'intestatario del contratto di fornitura;
- nuova potenzialità complessiva prevista per l'impianto da modificare, espressa in Kcal;
- uso della fornitura: es. cottura, acqua calda, riscaldamento con o senza uso cottura e acqua calda.

## ***Altri documenti necessari***

- copia della "Dichiarazione di Conformità e Potenzialità", rilasciata dall'installatore abilitato, come prescrivono le leggi vigenti in materia di sicurezza (legge 46/90), qualora i lavori interessino

## **L'AZIENDA DI VENDITA**

### **Le attività**

- Gestisce i contratti
- Effettua la vendita del Gas
- Effettua la vendita degli altri Servizi

### **FRONT OFFICE**

- Riceve da parte dei clienti le richieste di nuovi contratti, variazioni contrattuali
- Le eventuali richieste sugli impianti vengono girate al F.O. della distribuzione
- Invia le richieste dei clienti alle Aziende distributrici, e riceve conferma o meno dalle stesse
- Le attività di sportello non necessitano di informazioni legate alla rete
- Le attivazioni devono creare in automatico le strutture della rete dopo aver ricevuto conferma dall'Azienda distributrice

### **LETTURE E CONSUMI**

- Carica le letture rilevate su appositi terminalini dai letturisti
- Prende in carico le letture presunte, decide se fatturarle al cliente o meno

### **FATTURAZIONE**

- Fattura agli utenti i consumi rilevati dalle letture, i Documenti che emette sono di tipo bolletta

## INFORMAZIONI SULLA BOLLETTA

Energieia ti aiuta nella lettura della tua bolletta, consentendoti di avere chiari tutti i dati dei tuoi consumi e della tua fornitura.

Per ogni chiarimento puoi sempre chiamare il **numero verde 800.21.71.91** o recarti presso il nostro sportello a te più vicino

## COME SI LEGGE LA BOLLETTA

La Bolletta è composta da due parti. La prima facciata riporta i dati dell'intestatario e, in maniera sintetica, il periodo di fatturazione e il totale dei costi della fattura. Sul retro dello stesso foglio vengono illustrati in maniera dettagliata i dati della prima pagina.

Le voci riportate più significative sono:

### ***Recapito***

Indica l'indirizzo a cui vengono inviate le fatture di pagamento e le varie comunicazioni da parte di Energieia. Può richiedere la [modifica](#) del recapito attraverso i servizi on line del nostro portale.

### ***Codice Servizio***

Il codice servizio deve essere indicato nella [cartolina](#) o nel [modulo on line](#) per l'autolettura del contatore o in qualsiasi comunicazione quando questa faccia riferimento esplicitamente alla fornitura.

### ***Codice Anagrafico***

Il codice anagrafico deve essere comunicato alla banca qualora si decida di pagare tramite [domiciliazione bancaria](#) e deve essere indicato in tutti i casi si faccia riferimento all'utente.

### ***Intestatario fornitura***

A questa voce corrispondono i dati anagrafici della persona o la ragione sociale dell'utenza a cui è intestato il contratto di fornitura.

### ***Ubicazione fornitura***

Indica il luogo di fornitura del gas metano.

### ***Periodo di fatturazione***

Indica il periodo a cui è riferita la fattura.

## **Scadenza**

Indica l'ultimo giorno utile per il pagamento delle fatture senza incorrere nelle more previste dal contratto.

Ricordiamo che qualsiasi richiesta di modifica della bolletta (lettura, recapito, ecc) può essere richiesta al **numero verde 800.21.71.91**, possibilmente prima della scadenza della stessa.

## **Modalità di pagamento**

Qualora l'utente paghi utilizzando la domiciliazione bancaria nello spazio saranno indicati il giorno e la banca cui sarà addebitata la bolletta.

## **Situazione pagamenti**

Aggiorna l'utente sulla propria situazione dei pagamenti.

## **Comunicazioni**

È l'angolo dedicato alle comunicazioni di Energeia ai propri clienti.

## **Matricola del contatore**

Individua il misuratore ai cui consumi si riferisce la bolletta. Ogni scatto del contatore corrisponde a un metro cubo di gas consumato.

## **Lecture e Consumi**

In questo riquadro vengono indicate le letture, le modalità e le date di rilevazione delle stesse. Le bollette sono emesse sulla base di letture effettuate a cura dell'azienda ovvero comunicati dal Cliente (a mezzo di autolettura telefonica o cartolina) se trattasi di misuratore inaccessibile. In mancanza di lettura l'azienda potrà fatturare in acconto sulla base di una lettura presunta desunta dai consumi storici dell'utente stesso.

## **Tariffa**

La metodologia di fatturazione è cambiata in modo sostanziale in questi ultimi tempi. La tariffa è composta da una quota di distribuzione e una quota di vendita. La quota variabile di distribuzione prevede l'applicazione di prezzi articolati su scaglioni di consumo indipendentemente dal tipo di utilizzo che continua a rivestire la sua importanza soltanto ai fini dell'assoggettamento delle imposte. Agli scaglioni di consumo è collegato un prezzo decrescente al crescere del consumo. Ossia il gas costa meno al metro cubo man mano che se ne consuma di più. La quota di vendita è costituita da un unico prezzo fisso al metro cubo che subisce al massimo quattro variazioni l'anno, con scadenze legate alla variazione del prezzo della materia prima (gennaio, aprile, luglio, ottobre). Le variazioni di prezzo della materia prima vengono stabilite dalla AEEG tramite apposite deliberazioni a cui si devono attenere tutte le società di vendita. In ottemperanza a quanto stabilito dalle delibere dell'AEEG n. 237/00 e 122/02, la quota di distribuzione e la quota vendita, inizialmente espresse in euro/megajoule sono trasformate in euro/metro cubo moltiplicando il prezzo euro/megajoule per il Potere Calorifico Superiore del gas distribuito (quantità di energia sprigionata dalla combustione di

un metro cubo di materia prima) e per il coefficiente M (valore che tiene conto dell'altitudine della zona climatica del comune ove ha luogo la fornitura).

### ***Imposta Erariale e Regionale***

Le forniture di gas metano sono soggette all'imposta di consumo erariale e alle addizionale regionali, con aliquote differenziate per tipo di utilizzo civile (per gli usi domestici di cottura cibi e produzione di acqua calda, per gli usi di riscaldamento individuale e per gli altri usi) o industriale ed ubicazione geografica.

Sono previste aliquote di imposta ridotte ed esenzioni in alcuni casi.

### **CHI HA DIRITTO AD AGEVOLAZIONI SULL'IMPOSTA DI CONSUMO ERARIALE E SULL'ADDIZIONALE REGIONALE:**

i clienti che utilizzano il metano per produzione di energia elettrica, per cogenerazione (produzione di energia elettrica e calore), per attività industriale, artigianale e agricole, i locali posti all'interno degli stabilimenti, dei laboratori e delle aziende in cui viene svolta attività produttiva. Si considerano compresi negli usi industriali gli impieghi del gas metano nel settore alberghiero, negli esercizi di ristorazione, negli impianti sportivi adibiti esclusivamente ad attività dilettantistiche e gestiti senza fini di lucro, nonché nelle attività ricettive svolte da istituzioni non aventi fine di lucro finalizzate all'assistenza dei disabili, degli orfani, degli anziani e degli indigenti.

Per ottenere tale agevolazione va presentata domanda agli [sportelli ENERGEIA](#) al momento della stipula del contratto di fornitura, oppure successivamente. In tal caso la decorrenza sarà quella della data di consegna della richiesta.

I documenti da produrre sono:

- Istanza di richiesta agevolazione imposta di consumo;
- Dichiarazione di responsabilità sottoscritta dal legale rappresentante;
- Due certificati di iscrizione alla C.C.I.A.A. (di cui uno in bollo), rilasciati negli ultimi sei mesi.

### **CHI HA DIRITTO ALL'ESENZIONE DELL'IMPOSTA DI CONSUMO ERARIALE E DELL'ADDIZIONALE REGIONALE (ove previsto):**

le forze armate nazionali e quelle appartenenti agli Stati aderenti alla N.A.T.O., le rappresentanza diplomatiche e consolari, le Organizzazioni internazionali (per i soli usi istituzionali o ufficiali).

Per ottenere tale esenzione va presentata richiesta agli [sportelli ENERGEIA](#) al momento di stipula del contratto di fornitura, oppure successivamente (in tal caso la decorrenza sarà quella della data di consegna della richiesta), allegando apposito certificato di esenzione in duplice copia.

## *Quota fissa*

La quota fissa, è pari a €/a 30,000 per tutti gli usi.

### ***I.V.A. (Imposta sul Valore Aggiunto)***

Le forniture di gas metano sono soggette all'aliquota I.V.A. ordinaria del 20%, ad eccezione degli usi domestici di cottura cibi e produzione acqua calda, che scontano l'aliquota ridotta del 10%, così come gli usi delle imprese operanti in alcuni settori, quali le imprese estrattive e manifatturiere, comprese le imprese poligrafiche, editoriali e simili.

La richiesta di applicazione dell'aliquota ridotta, sottoscritta dal legale rappresentante e la dichiarazione di responsabilità vanno presentate agli [sportelli ENERGEIA](#) al momento della stipula del contratto oppure successivamente (in tal caso la decorrenza sarà quella della data di consegna della richiesta).

### **NON IMPONIBILITA' DELL'I.V.A. DELLE FORNITURE DI GAS METANO:**

Ne hanno diritto gli esportatori abituali di beni che attraverso l'apposita "dichiarazione d'intento", affermino di volersi avvalere di tale agevolazione.

### **COME PAGARE LA BOLLETTA DEL GAS**

Energeia ti offre la possibilità di pagare la bolletta del gas metano attraverso vari modi, tra i quali si può scegliere quello più comodo per le proprie esigenze.

E' il capitolo che aggiorna il cliente sullo stato dei tuoi [pagamenti](#):

Ricordiamo che **se si dovesse riscontrare una lettura sbagliata sarà sufficiente chiamare il nostro numero verde 800-217191 Immediatamente la Bolletta emessa sarà sostituita da una nuova**, con la lettura rilevata dal cliente.

Queste le modalità disponibili di pagamento delle fatture:

- ***Pagamento on-line***

Attraverso il nuovo servizio accessibile su [lamiabolletta.it](http://lamiabolletta.it) è possibile pagare le bollette on-line mediante l'innovativo sistema **Bank-Pass** che consente di pagare in modalita' sicura senza inserire alcun numero di carta di credito oppure, piu' tradizionalmente, mediante carta di credito (la sicurezza delle transazione e' garantita da SSL).

Il servizio [www.lamiabolletta.it](http://www.lamiabolletta.it) è stato scelto con l'obiettivo di fornire un nuovo strumento ai clienti Energeia per facilitare lo scambio di informazioni tra Energeia stessa, fornitrice dei servizi, ed il Consumatore.

Il canale web consente al cliente di avere sempre a disposizione un "ufficio virtuale", **24 ore su 24**.

Previa registrazione (i dati sono trattati nel pieno rispetto delle leggi sulla privacy), il cliente potrà accedere all'area a Lui riservata per:

- consultare le Sue bollette
- scaricare le bollette in formato PDF (evitando la trafila di richiesta di duplicati)
- controllare l'andamento della spesa nei mesi (anche mediante grafici)
- ricevere comunicazioni inerenti l'erogazione del servizio (sul sito o via e-mail)
- ricevere comunicazioni inerenti la sua bolletta (via e-mail, via fax e via SMS)
- Pagare le bollette on-line mediante l'innovativo sistema **Bank-Pass** che consente di pagare in modalità sicura senza inserire alcun numero di carta di credito oppure, più tradizionalmente, mediante carta di credito (la sicurezza delle transazione e' garantita da SSL)
- Gestione del proprio profilo (modifica dei dati personali e delle password, autorizzazione all'invio di comunicazioni)

Il progetto e' in continua espansione, quindi la lista dei servizi offerti si arricchirà sempre di più; per questo motivo Vi invitiamo a visitarci e utilizzare spesso il servizio.

[ACCEDI A LAMIABOLLETTA.IT](http://LAMIABOLLETTA.IT)

**LAMIABOLLETTA.IT**

La registrazione per accedere ai servizi avverrà in modo semplice digitando il proprio codice servizio.

Una volta visualizzato il form di registrazione, si dovranno riempire i campi con i dati dell'intestatario dell'utenza riportati nella bolletta.

Viene eseguito, infatti, un controllo sul cliente in modo tale che altri non possano tentare registrazioni senza conoscere i dati.

- ***Tramite domiciliazione bancaria***

Ogni cliente che abbia un conto attivo presso una banca può richiedere l'addebito automatico delle fatture sul suo conto corrente. In questo modo si ha la certezza di pagare entro la data di scadenza, senza doversi recare presso la banca o un ufficio postale.

La **domiciliazione bancaria** è il modo più semplice e più veloce per adempiere ai pagamenti delle fatture.

Ecco i dati che devi comunicare alla tua banca per attivare il servizio:

- **Codice SIA** : 96N90 (identifica ENERGEIA - Società per i servizi energetici)
- **Tipo** : 1 (identifica il tipo di informazione successivo)
- **Codice assegnato**: il proprio [codice anagrafico](#) (esso è reperibile da qualunque bolletta; bisogna richiedere alla banca di **ALLINEARE IL CODICE A DESTRA**)

- **Presso gli sportelli bancari**

Con le commissioni correnti ed utilizzando i seguenti estremi:

**Numero del C/C Bancario:** 12947.83

**ABI:** 6060

**CAB:** 76960

La bolletta può essere pagata presso i sottoelencati sportelli bancari **senza alcun onere a carico del Cliente:**

**BANCA PICENO TRUENTINA**, filiali di:

NERETO (TE)

MARTINSICURO (TE)

ALBA ADRIATICA (TE)

**BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI PRATOLA PELIGNA**, filiali di:

PRATOLA PELIGNA (AQ)

SULMONA (AQ)

VITTORITO (AQ)

CORFINIO (AQ)

- **Presso il sito [www.poste.it](http://www.poste.it)**

Puoi pagare facilmente online i nostri bollettini tramite il **Conto BancoPosta**. Al pagamento del bollettino ti verrà addebitata una commissione di 0,52 euro (1.000 lire). Il servizio è attivo tutti i giorni, festivi compresi, dalle 6:00 alle 23:30.

- **Presso gli uffici postali**

Utilizzando un modulo di versamento generico indicando il c/c; nella causale ricordati di scrivere il numero di fornitura e il periodo di riferimento delle bollette pagate. Le Poste Italiane applicheranno le commissioni correnti.

**Numero del C/C Postale:** 38147831

- **COME MODIFICARE IL RECAPITO DELLA TUA BOLLETTA**
- Puoi modificare il recapito della bolletta direttamente da casa tua, attraverso lo **sportello online**. Oppure comunica con noi attraverso i canali tradizionali.

### **COME COMUNICARE LA LETTURA**

Per consentire il calcolo della prossima fatturazione sulla base del consumo effettivo, nel caso i nostri incaricati non abbiano potuto rilevare il consumo relativo alla fornitura gas, i clienti di Energeia possono comunicarci in ogni momento la lettura del contatore del gas.

Per comunicare la lettura del tuo contatore devi essere munito dei seguenti dati:

- **Cognome**
- **Nome**
- **Indirizzo**
- **Comune**
- **Codice servizio:** [Leggi come trovare il Codice Servizio](#)
- **Consumo:** È il numero indicato in nero sul contatore, escludendo la parte in rosso
- **Data:** Ricorda di annotare la data in cui si rilevano i consumi

Una volta muniti dei dati sopra indicati, si può comunicare la lettura del contatore in diversi modi:

- Effettuando una telefonata al **numero verde 800.21.71.91**.
- Attraverso il portale, compilando l'apposito modulo. Il servizio è attivo 24 ore su 24.

## **TARIFFE ED IMPOSTE**

Il prezzo di vendita del gas è costituito da tariffe più imposte.

I criteri per la determinazione delle tariffe sono di competenza dell'[Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas](#) e sono calcolate secondo le indicazioni e i parametri forniti dalla "metodologia di calcolo" stabilita dall'Autorità con delibera n.237/00 e sue modifiche ed integrazioni.

### **Nuovo sistema tariffario:**

Dal 1° Luglio 2001 le vecchie tariffe del gas collegate alle tipologie di utilizzo (cottura, riscaldamento, altro), sono state sostituite dal nuovo sistema tariffario basato sugli scaglioni di consumo. In pratica l'addebito tiene conto del quantitativo di gas consumato e non più dell'uso che se ne è fatto. Nel nuovo regime tariffario l'Autorità non determina direttamente le tariffe, ma fissa un vincolo sui ricavi delle aziende in modo che questi non possono andare oltre i costi riconosciuti di gestione e di capitale dell'attività di distribuzione. Un ambito tariffario che tende a spingere gli esercenti a miglioramenti di efficienza.

### **Articolazione delle tariffe:**

Le tariffe sono articolate in Fasce di Consumo che meglio riflettono i costi. In questo contesto, il potere calorifico del gas non sarà più parametrato su una media territoriale italiana, ma si riferirà a ogni singola località (quindi il cliente pagherà in base alle effettive condizioni di fornitura, pressione e temperatura).

### **Aggiornamento delle tariffe:**

Le tariffe saranno aggiornate trimestralmente (Delibera AEEG 195/02).

### **Elementi della bolletta:**

Per semplicità espositiva, nella bolletta verrà visualizzata un'unica tariffa che in realtà è composta da diverse voci quali il costo della materia prima, la quota di distribuzione che, sommate e moltiplicate per il potere calorifico del gas e il coefficiente altimetrico proprio del Comune, determinano la tariffa espressa in euro al metro cubo.

Anche la quota fissa di distribuzione è legata agli scaglioni di consumo e non ha più alcun legame con la tipologia di utilizzo.

L'IVA e le altre imposte gravanti sul consumo di gas metano restano invariate e sono competenza del Ministero delle Finanze.

## ***I sistemi tariffari dei nostri Comuni:***

Verificate i sistemi tariffari dei comuni che appartengono alla rete gas di Energeia sul sito internet :  
[www.energeiagas.it](http://www.energeiagas.it)

- [Atri](#)
- [Bellante](#)
- [Colonnella](#)
- [Controguerra](#)
- [Corropoli](#)
- [Mosciano S.A.](#)
- [Nereto](#)
- [San Demetrio Ne' Vestini](#)
- [Sant'Eusanio Forconese](#)
- [Sant'Omero](#)
- [Villa Sant'Angelo](#)

## L' assicurazione per i clienti finali civili del gas

In ottemperanza all'art. 6, comma 6.2. lettera d, della delibera 152/03 dell'[Autorità per l'energia elettrica ed il gas](#), **ENERGEIA SRL** informa che tutti i clienti finali sono coperti da una polizza assicurativa per gli infortuni (anche subiti dai familiari conviventi e dai dipendenti), gli incendi e la responsabilità civile derivanti dall'uso del gas loro fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna.

La polizza, stipulata dal **Comitato Italiano Gas (CIG)** per conto degli utenti finali, ha decorrenza dal 1° ottobre 2004 ed ha vigenza per gli anni termici 2004 - 2007.

**ENERGEIA** informa inoltre che, a termine di contratto, la denuncia del sinistro dovrà essere fatta per iscritto al C.I.G. ([www.cig.it](http://www.cig.it)) che, al fine di fornire informazioni ed assistere i clienti nell'avvio delle pratiche di risarcimento, ha messo a disposizione il **numero verde 800.92.92.86** ed un indirizzo di posta elettronica ([assigas@cig.it](mailto:assigas@cig.it)).

Gli allegati sottoindicati si possono scaricare dal sito internet: [www.energeiagas.it](http://www.energeiagas.it)



[Scarica l'estratto della polizza clienti finali civili gas in formato pdf](#)



[Scarica il modulo per la denuncia del sinistro in formato pdf](#)



[Scarica il Contratto di assicurazione in formato pdf](#)

**NOTE:** La denuncia del sinistro va inviata entro 5 giorni dall'evento

## Accertamenti sulla sicurezza

Dal 1° ottobre 2004 entra in vigore la Delibera dell'[Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas](#) n. 40/04 "Adozione del regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza gas", con le modifiche e le integrazioni introdotte dalla Deliberazione 129/04, che si pone l'obiettivo di garantire e promuovere la sicurezza dei servizi gas utilizzati dal cliente finale.

### **Richieste di attivazione della fornitura dal 1 Aprile 2007**

ENERGEIA informa i propri Clienti che, secondo le disposizioni dell'**Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas**, delibera 40/04, a partire dal **1 Aprile 2007**, per l'attivazione della fornitura su impianti d'utenza nuovi alimentati a gas per mezzo di reti (con l'esclusione di impianti di utenza già alimentati con altro tipo di gas e impianti modificati o riattivati) il Cliente finale dovrà presentare al momento della richiesta di attivazione della fornitura di gas alla società di vendita i seguenti moduli debitamente compilati, scaricabili dal sito [www.energeiagas.it](http://www.energeiagas.it);



["ALLEGATO H: Conferma della richiesta di attivazione della fornitura di gas"](#)



["ALLEGATO I: Attestazione di corretta esecuzione dell'impianto"](#)

Il Cliente Finale deve compilare e firmare l'**allegato H**, utilizzando unicamente il modulo precompilato ricevuto da Energeia. La sottoscrizione dell'allegato H formalizza l'impegno a non utilizzare l'impianto di utenza fino a quando l'installatore abbia rilasciato la "Dichiarazione di Conformità" prevista dalla legge 46/90, oppure la dichiarazione equivalente nel caso di impianto non soggetto alla medesima legge.

Il modulo **allegato I** deve essere compilato e sottoscritto, con appositi timbro e firma, dall'installatore che lo consegna al Cliente Finale unitamente a tutta la documentazione prevista ed elencata nello stesso allegato I.

Per ottenere l'attivazione della fornitura il Cliente Finale deve trasmettere i moduli allegato H ed allegato I, con tutti i relativi allegati rilasciati dall'installatore, al recapito del distributore competente per territorio, debitamente indicato a cura di Energeia sul modulo allegato H.

Il Distributore effettua l'accertamento sui documenti pervenuti in forma completa, al fine di verificare che la documentazione tecnica inerente l'impianto di utenza, per il quale è richiesta l'attivazione della fornitura, evidenzii il rispetto delle norme di sicurezza vigenti.

L'accertamento può avere esito:

- **POSITIVO:** il distributore attiva la fornitura di gas.
- **NEGATIVO:** il distributore **NON** attiva la fornitura di gas ed invia ad Energeia S.r.l. ed al Cliente finale una comunicazione scritta con la quale notifica l'esito negativo dell'accertamento, evidenziandone le motivazioni e le non conformità alle norme tecniche

riscontrate. L'utente finale dovrà quindi presentare una nuova richiesta di attivazione della fornitura e l'installatore dovrà provvedere ad eliminare tutte le non conformità riscontrate.

Se entro 30 giorni lavorativi dalla data di avviamento della pratica di attivazione della fornitura da parte dell'Azienda distributrice non perviene a tale Azienda tutta la documentazione di cui sopra, ma almeno i moduli Allegato H e Allegato I, unitamente alla copia del certificato o della visura che attesta l'abilitazione dell'installatore ai sensi della legge n. 46/90 (nei casi richiesti), la fornitura di gas verrà attivata comunque, ma l'Azienda distributrice classificherà l'accertamento come **IMPEDITO**.

L'**accertamento impedito** determina:

- l'addebito integrale degli oneri di accertamento;
- la Notifica al Comune, a cura del distributore, della impossibilità ad eseguire l'accertamento. Il Comune, sulla scorta di tale notifica, può eseguire una propria verifica tecnica in loco;
- addebito (da parte di Energeia su indicazione del distributore) al Cliente Finale di €60,00 per ciascuna verifica effettuata dagli incaricati del Comune, il quale in via diretta ha facoltà di esigere dal Cliente Finale ulteriori costi connessi alla verifica;
- applicazione da parte del Comune delle sanzioni previste dalla legislazione vigente ed eventuale sospensione della fornitura del gas, in caso di esito negativo della verifica.

In caso di esito positivo o negativo dell'accertamento documentale, gli oneri di accertamento vengono addebitati dal distributore ad Energeia, che provvede a sua volta ad addebitarli al Cliente Finale (secondo la potenzialità dell'impianto €40,00 / €50,00 / €60,00).


### ***Allegati da utilizzarsi solo per richieste di attivazione della fornitura pervenute al venditore a partire dal 1° Aprile 2007***


- ALLEGATO I


 ["ALLEGATO I: Attestazione di corretta esecuzione dell'impianto"](#)


- ALLEGATO H - Stampare il modulo in base al comune ove ha sede la fornitura:

 [ALLEGATO H:](#) per i comuni di Bellante, Colonnella, Controguerra, Nereto, Sant'Omero.

 [ALLEGATO H:](#) per il comune di Atri.

 [ALLEGATO H:](#) per il comune di Mosciano Sant'Angelo.

 [ALLEGATO H:](#) per i comuni di San Demetrio ne' Vestini, Villa Sant'Angelo e Sant'Eusebio Forconese.

 [ALLEGATO H:](#) per il comune di Corropoli.

- ALLEGATI TECNICI OBBLIGATORI:

Devono essere compilati dall'installatore e sottoscritti per presa visione dal Cliente finale. Sono redatti per dichiarare i dati tecnici dell'impianto interno secondo quanto previsto dalla normativa

vigente;

 **"ALLEGATI TECNICI OBBLIGATORI"**

- PROGETTO

Nei casi previsti dalla legge 46/90 e/o dal DM 12/04/1996.

- CERTIFICATO DI PREVENZIONE INCENDI O DICHIARAZIONE INIZIO ATTIVITA'

Con il protocollo di avvenuta presentazione al Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco (per Centrali termiche con potenzialità superiore a 116 kW).


- EVENTUALI DICHIARAZIONI DI CONFORMITA' PRECEDENTI O PARZIALI GIA' ESISTENTI

Da richiamare e presentare negli allegati tecnici obbligatori a cura dell'installatore.

- COPIA DEL CERTIFICATO DI RICONOSCIMENTO DEI REQUISITI TECNICO PROFESSIONALI

(in alternativa è possibile produrre il certificato di iscrizione alla Camera di Commercio, rilasciato in data non anteriore a sei mesi dalla data di richiesta di attivazione, nel quale sia indicata l'abilitazione ai sensi della legge 46/90 lettera E o, qualora nei casi di impianto non ricadente nella L. 46/90, sia chiaramente indicato nel campo di attività della Ditta la costruzione di impianti di distribuzione del gas).

### ***Cosa fare per riattivare una fornitura sospesa dal distributore a seguito di una dispersione di gas?***

Dal 1° settembre 2006 per ottenere la riattivazione della fornitura a seguito di dispersione di gas rilevata sull'impianto di utenza dal servizio di Pronto Intervento da parte del Distributore, è necessario che il Cliente finale presenti il modulo di cui all' [Allegato E](#) compilato e sottoscritto da un installatore abilitato, unitamente ad un certificato attestante il riconoscimento dei requisiti tecnico-professionali o visura camerale nella quale siano riportati i medesimi requisiti.

### ***Recapiti a cui far pervenire la documentazione necessaria all'attivazione della fornitura di gas***

- Comuni di Bellante, Colonnella, Controguerra, Nereto e Sant'Omero:

COSEV SERVIZI SPA  
Via F. Petrarca, 6  
64015 Nereto (TE)

- Comune di Atri:

UNIGAS SRL  
Sede operativa: Via F. Petrarca, 6  
64015 Nereto (TE)

---

**ENERGEIA** S.r.l.

23 di 36

64015 – NERETO (TE) VIA F. PETRARCA, 6 – TEL. 0861 82276 - FAX 0861 855435 - C.F./P.IVA: 01491280671

Capitale Sociale €179.835,00 i.v. – iscritta alla CCIAA di TE n°128687 R.E.A.

E-mail: [info@energeiagas.it](mailto:info@energeiagas.it) – [www.energeiagas.it](http://www.energeiagas.it)

Rev 2 del 10.05.04

- Comune di Mosciano Sant'Angelo:

COINGAS SPA  
Via I Cocchi, 14  
52100 Arezzo

- Comune di San Demetrio Ne' Vestini, Villa Sant'Angelo e Sant'Eusanio Forconese:

CONSCOOP Consorzio fra Coop. di Produzione Lavoro  
Via Galvani, 17/b  
47100 Forlì

## PICCOLE REGOLE PER LA SICUREZZA

### I fumi

#### Sempre all'esterno

I prodotti della combustione del gas sono detti comunemente fumi. Per garantire l'uso sicuro di apparecchi a gas per i quali è previsto lo scarico dei fumi, è indispensabile, oltre ad una buona aerazione dei locali, un efficiente scarico all'esterno (preferibilmente in canna fumaria) e una buona aerazione dei locali.

#### Lo scarico diretto

##### Seguire le regole

Lo scarico diretto nell'atmosfera è consentito solo in casi particolari laddove, negli edifici esistenti, non si possano rispettare i regolamenti comunali d'igiene che prevedono lo scarico dei fumi oltre il colmo del tetto.

È comunque necessario che l'impianto rispetti le normative vigenti: così, ad esempio, lo scarico dei fumi attraverso una tubazione a "T" deve essere collocato all'esterno dell'edificio e deve rispondere a determinati requisiti. Per una corretta installazione rivolgetevi sempre a personale qualificato.

#### La canna fumaria

##### Controlli e pulizia

Tipo e dimensioni della canna fumaria devono rispettare le norme UNI-CIG. Costruire una canna fumaria a "regola d'arte" non basta: occorre anche farla controllare periodicamente soprattutto dopo un lungo periodo d'inattività. Infatti, se non è perfettamente pulita, rilascia particelle solide che inquinano l'aria all'interno della casa e quando è ostruita diventa molto pericolosa.

#### Il tubo del gas

##### Di gomma o di metallo, sempre omologato e in regola

Il tubo di gomma deve essere collegato alla cucina e al rubinetto porta-gomma con fascette metalliche. Le norme UNI-CIG 7140 stabiliscono che deve avere una lunghezza compresa tra 40 e 150 centimetri e deve essere marchiato ogni 40 centimetri con il nome e la sigla del fabbricante, l'anno limite d'impiego, le misure del diametro interno, il riferimento alla norma UNI-CIG. Verificate periodicamente l'integrità del tubo di gomma e sostituitelo appena comincia a logorarsi, comunque entro la data di scadenza indicata. Controllate che non sia a contatto con nessuna fonte di calore e che non abbia strozzature. Se il vostro piano di cottura è ad incasso il tubo deve essere di metallo, non di gomma!

##### Il ricambio dell'aria

##### Per bruciare bene il gas

Per far bruciare il gas in condizioni di sicurezza, è necessario un continuo rifornimento d'aria attraverso un'apertura fissa. Questa deve comunicare con l'esterno e deve avere una superficie proporzionale alla potenzialità degli apparecchi installati e, in ogni caso, non inferiore a 100 centimetri quadrati. Nel caso in cui la cucina non sia dotata, sul piano di cottura, del "dispositivo di sicurezza per assenza di fiamma", questa apertura deve essere non inferiore di 200 centimetri quadrati.

##### Gli aspiratori

##### Solo con le prese d'aria

Gli aspiratori elettrici montati sulle cappe o sulle finestre sottraggono aria dall'interno dei locali e compromettono la combustione del gas degli apparecchi. L'apertura fissa verso l'esterno deve essere ingrandita, in maniera proporzionale alla portata degli aspiratori installati, che devono scaricare solo all'esterno e mai in canna fumaria di tipo collettivo.

##### I bruciatori

##### Puliti e funzionanti

Tenete sempre puliti i bruciatori. Un bruciatore sporco fa consumare di più e può essere causa di pericoli. Se, nonostante ciò, le fiamme non sono azzurre e anneriscono le pentole, significa che la combustione non è ben regolata e può produrre gas tossici. Bisogna provvedere subito a farla regolare.

##### Liquidi in ebollizione

##### Sempre sott'occhio

Le pentole che contengono liquidi in ebollizione non vanno mai dimenticate sul gas. Soprattutto quando hanno il coperchio. I liquidi, infatti, possono traboccare e spegnere la fiamma, mentre il gas, continuando ad uscire dal bruciatore e accumulandosi nel locale, provoca una situazione di grave pericolo. Ricordate che in commercio esistono cucine con

il dispositivo di sicurezza sul piano di cottura.

## **Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale** (All. "A" *Delibera Autorità per l'energia Elettrica ed il Gas n° 126/04 del 22 luglio 2004*)

Dal 1 gennaio 2003 tutti i clienti del servizio gas sono liberi di scegliere la società di vendita di gas naturale ed il contratto di fornitura che meglio risponde alle proprie esigenze.

Per garantire che il cliente disponga degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le società di vendita di gas naturale precise regole di comportamento.

Si fa presente che il cliente può recedere, senza oneri, dal contratto entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del presente documento informativo.

### **1. Trasparenza delle proposte contrattuali**

Chiunque entri in contatto con un cliente per proporgli un nuovo contratto deve sempre:

- identificarsi, specificare la società di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata;
- offrire sempre al cliente la possibilità di sottoscrivere un contratto alle condizioni e al prezzo di riferimento stabilito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas;
- fornire al cliente informazioni dettagliate sul contratto proposto.
- specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio;
- indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta.

Se il cliente viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.

### **2. Il contratto**

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo della società di vendita e deve contenere almeno le seguenti clausole:

- tutte le prestazioni che saranno fornite al cliente;
- la data di avvio del servizio e la durata del contratto;
- il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
- le eventuali garanzie che il cliente deve fornire alla società di vendita per ottenere il servizio (ad esempio, un deposito cauzionale);
- tutti gli oneri e le spese a carico del cliente;
- come e quando saranno misurati i consumi;
- quando saranno emesse le bollette, quando e in che modo il cliente dovrà pagarle;
- le conseguenze per il cliente che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita;
- i casi in cui la società di vendita deve versare al cliente un indennizzo automatico;
- come fare per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con la società di vendita.

### **3. Documentazione e diritto di ripensamento**

Al momento della sottoscrizione, il cliente deve ricevere una copia scritta del contratto.

Se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli della società di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale), il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 7 (sette) giorni dalla stipulazione.

Se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono):

- entro 10 (dieci) giorni la società di vendita deve inviare al cliente una copia scritta del contratto;
- il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento del contratto.

#### **4. Riepilogo**

*Prima di aderire ad un nuovo contratto di fornitura di gas, verifichi quindi che chi le ha proposto il contratto:*

- abbia indicato il nome ed un recapito della società di vendita del gas;
- abbia offerto la possibilità di stipulare un contratto alle condizioni di riferimento definite dall’Autorità per l’energia elettrica ed il gas;
- abbia fornito informazioni chiare su:
  - il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
  - le altre spese a carico del cliente previste dal contratto;
  - la durata del contratto;
  - come e quando saranno misurati i consumi;
  - con quali scadenze dovrà essere pagato il servizio;
  - i tempi per l’avvio del servizio;
- abbia consegnato una copia scritta del contratto;
- abbia previsto nel contratto tutte le clausole fondamentali indicate dall’Autorità e riassunte al punto 2 della presente nota informativa.

Società di vendita : ENERGEIA S.r.l.  
Ufficio Commerciale

# INFORMATIVA E RICHIESTA DI CONSENSO ALL'INTERESSATO AI SENSI DEL D.LGS 196/2003 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI

## Gentile Cliente,

Il D.Lgs. del 30 giugno 2003 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*) prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

La nostra Società detiene o deve acquisire alcuni dati che la riguardano.

Secondo la normativa suindicata, il trattamento dei dati che la riguardano sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

### 1. Finalità dei dati.

I dati personali in possesso di **ENERGEIA S.r.l.** sono raccolti presso il Cliente o presso la Società e il loro trattamento viene effettuato per assolvere agli adempimenti strettamente collegati alle attività precontrattuali e contrattuali e per le finalità connesse alla gestione del servizio di fornitura del gas naturale, quali, in particolare, il servizio di distribuzione, il controllo e l'intervento sugli impianti, la lettura del contatore, la fatturazione dei consumi, i pagamenti ed il recupero crediti.

Per il servizio da noi offerto non trattiamo dati "sensibili" (cioè dati inerenti a stato di salute, opinioni politiche e sindacali, convinzioni religiose, come specificato all'art. 4, D.Lgs. 196/2003).

### 2. Modalità di trattamento dei dati.

Il trattamento dei dati sarà effettuato con le seguenti modalità :

- i dati personali raccolti presso il Cliente verranno trattati con modalità prevalentemente informatizzate e con logiche pienamente rispondenti alle finalità da perseguire in modo da garantire la sicurezza e riservatezza degli stessi;
- i dati personali forniti sono accessibili solo a coloro che hanno effettiva necessità di trattarli per la fornitura e la qualità del servizio;
- i dati personali sono custoditi e protetti da perdita, distruzione o da accessi non autorizzati.
- i dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati ed anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.

### 3. Obbligo di conferimento dei dati.

Il conferimento dei dati personali ha natura obbligatoria per l'instaurarsi dei rapporti per la somministrazione del gas naturale e l'eventuale rifiuto al conferimento dei dati necessari, comporterà l'impossibilità ad assolvere alle finalità della richiesta di somministrazione del servizio.

### 4. Comunicazione e diffusione dei dati.

I dati in possesso di **ENERGEIA S.r.l.**, potranno essere comunicati oltre ai soggetti previsti dalla legge anche ad altri soggetti incaricati dalla Società, per l'esecuzione dei rapporti contrattuali o per svolgere attività connesse e strumentali (come, ad esempio : interventi tecnici sugli impianti; attività di acquisizione e di gestione della clientela; incasso pagamenti; trasmissione, stampa, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni e dei documenti alla clientela; archiviazione dei documenti relativi ai rapporti intercorsi con i Clienti; revisione contabile e certificazione di bilancio; analisi del grado di soddisfazione dei Clienti). Detti soggetti terzi operano in totale autonomia come distinti "titolari" del trattamento. L'ambito di diffusione dei Suoi dati si limita al territorio nazionale.

### 5. Titolare e Responsabile del trattamento dei dati.

Il titolare del trattamento dei dati è la **ENERGEIA S.r.l.**, con sede legale in Nereto (Prov. Teramo), alla via F. Petrarca n° 6.

Il responsabile del trattamento dei vostri dati personali è il responsabile amministrativo Sig.ra Annamaria Cardelli.

## **6. Diritti del Cliente.**

In ogni momento Lei ha il diritto di conoscere quali sono i Suoi dati e come vengono utilizzati.

Lei potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. 196/2003, che per comodità di seguito riproduciamo integralmente.

Può rivolgersi, per tutto ciò, al Servizio Clienti Numero Verde **800217191**.

*Schema di confronto tra le condizioni contrattuali stabilite dalla delibera n° 229/01 (e succ. mod. e integr.) dell'Autorità e le condizioni contrattuali Energeia S.r.l.*

<b>Condizioni della delibera n. 229/01 (e succ. mod. ed integr.)</b>	<b>Condizioni contrattuali ENERGEIA S.R.L.</b>
<p><b>Articolo 3 – Lettura del gruppo di misura</b></p> <p>3.1 Gli esercenti sono tenuti ad inviare presso il cliente un operatore con l'incarico di eseguire la lettura del gruppo di misura:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. almeno una volta l'anno, per i clienti con consumi fino a 500 mc/anno;</li><li>b. almeno una volta ogni sei mesi per i clienti con consumi superiori a 500 mc/anno e fino a 5000mc/anno;</li><li>c. almeno una volta al mese per i clienti con consumi superiori a 5000 mc/anno ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.</li></ul> <p>3.2 In presenza di un gruppo di misura accessibile, ogni qualvolta sia inviato presso il cliente un operatore con l'incarico di eseguire la lettura del gruppo di misura, l'esito deve essere una lettura effettiva.</p> <p>3.3 Gli esercenti, relativamente ai clienti di cui al precedente comma 3.1, lettera a) e lettera b), mettono a disposizione una modalità di autolettura dei consumi. Nel caso in cui non sia resa disponibile una modalità di autolettura, gli esercenti sono tenuti, relativamente ai clienti di cui alla precedente lettera a), ad inviare un operatore con l'incarico di eseguire la lettura del gruppo di misura almeno ogni sei mesi e, relativamente ai clienti di cui alla lettera b), almeno ogni quattro mesi.</p> <p>3.4 L'autolettura è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal cliente finale rispetto ai consumi storici del cliente stesso. L'autolettura, se comunicata all'esercente nel periodo indicato in bolletta, è valida ai fini della fatturazione a conguaglio.</p> <p>3.5 Gli esercenti comunicano la eventuale non validità dell'autolettura effettuata dal cliente. Per gli esercenti che dispongono di un sistema automatico di autolettura è sufficiente la comunicazione di non validità dell'autolettura fornita dal sistema stesso.</p> <p>3.6 Per i nuovi clienti di cui al precedente comma 3.1, alle lettere a) e b), gli esercenti trascorsi tre mesi dalla data di stipulazione del contratto di vendita, sono tenuti ad inviare un operatore con l'incarico di eseguire la lettura del gruppo di misura oppure ad inviare una comunicazione, invitando il nuovo cliente ad utilizzare l'autolettura.</p>	<p><i><b>Pari condizioni (rif. Art. 9 )</b></i></p>

<p align="center"><b>Articolo 4 – Mancata lettura del gruppo di misura</b></p> <p>4.1 In caso di mancata lettura di un gruppo di misura entro i limiti stabiliti all'articolo 3, commi 3.1 e 3.3, l'esercente è tenuto a fornire, nella prima bolletta emessa, informazione al cliente sulle cause che hanno impedito la lettura.</p> <p>4.2 In caso di mancata lettura di un gruppo di misura accessibile, entro i limiti stabiliti all'articolo 3, comma 3.1 e 3.3, l'esercente corrisponde al cliente, nella conseguente bolletta di acconto, un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro.</p>	<p align="center"><b><i>Pari condizioni (rif. Art. 9 )</i></b></p>
<p align="center"><b>Articolo 5 –Periodicità di fatturazione dei consumi</b></p> <p>5.1 La periodicità di fatturazione viene stabilita dagli esercenti tenendo conto dei consumi annui attribuibili al cliente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. per i clienti con consumi fino a 500 mc/anno, la periodicità di fatturazione è almeno quadrimestrale;</li> <li>b. per i clienti con consumi superiori a 500mc/anno, la periodicità di fatturazione è almeno trimestrale;</li> <li>c. per i clienti con consumi superiori a 5000 mc/anno, la periodicità di fatturazione è almeno mensile ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.</li> </ol> <p>5.2 In presenza di un gruppo di misura accessibile, i clienti di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera a), devono ricevere ogni anno almeno una bolletta di conguaglio; i clienti di cui al comma 3.1, lettera b), devono ricevere ogni sei mesi almeno una bolletta di conguaglio; i clienti di cui al comma 3.1, lettera c), devono ricevere solo bollette calcolate su consumi effettivi.</p>	<p align="center"><b><i>Pari condizioni (rif. Art. 12 )</i></b></p>
<p align="center"><b>Articolo 6 –Modalità di calcolo dei consumi</b></p> <p>6.1 Fra una lettura o autolettura e quella successiva la fatturazione può avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati dall'esercente sulla base dei consumi storici del cliente.</p> <p>6.2 Per il cliente nuovi, la prima fatturazione stimata o in acconto si effettua sulla base dei consumi che l'esercente ritiene possano essere attribuiti al cliente in relazione a quanto dichiarato dal cliente stesso al momento della richiesta di allacciamento alla rete di distribuzione, di subentro o di voltura in ordine alla destinazione d'uso del gas, al numero ed al tipo di apparecchiature alimentate a gas di cui dispone il cliente.</p> <p>6.3 L'esercente rende nota ai propri clienti le modalità di calcolo dei consumi presunti per la fatturazione stimata o in acconto. Tali modalità devono ridurre al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati. Il calcolo dei consumi stimati deve essere effettuato dall'esercente sulla base delle letture o autoletture del gruppo di misura. In presenza di più autoletture, possono essere prese in considerazione le sole autoletture trasmesse nell'intervallo di tempo indicato dall'esercente nella bolletta.</p> <p>6.4 Le variazioni delle tariffe devono essere applicate sulle bollette emesse dopo la data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data.</p> <p>6.5. L'attribuzione dei consumi avviene su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo.</p> <p>6.6 in presenza di errori nella fatturazione a danno del cliente, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato nei tempi fissati dall'articolo 11, comma 11.2, della deliberazione 2 marzo 2000, n. 47/00, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale n. 90 del 17 aprile 2000.</p>	<p align="center"><b><i>Pari condizioni (rif. Art. 12 )</i></b></p>

<p align="center"><b>Articolo 7- Tempi e modalità di pagamento della bolletta</b></p> <p>7.1 Il termine di scadenza per il pagamento non può essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della bolletta.</p> <p>7.2 Il pagamento della bolletta se avviene entro i termini di scadenza presso i soggetti e con le modalità indicate dall' esercente, libera immediatamente il cliente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione dell' avvenuto pagamento all' esercente da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non possono essere imputati al cliente.</p> <p>7.3 L' esercente offre al cliente almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta accessibile nel territorio di ciascuna provincia servita.</p>	<p align="center"><b><i>Pari condizioni (rif. Art. 13 )</i></b></p>
<p align="center"><b>Articolo 8 – Ritardo nel pagamento e morosità del cliente</b></p> <p>8.1 Il cliente paga la bolletta entro il termine in essa indicato. Qualora il cliente non rispetti tale termine, l' esercente può richiedere al cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento, così come definito ai sensi dell' articolo 2 del decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213 (di seguito: tasso ufficiale di riferimento) aumentato di 3.5 punti percentuali.</p> <p>8.2 Il cliente buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo.</p> <p>8.3 L' esercente può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta. Non è ammessa la richiesta di risarcimento di ulteriori danni.</p>	<p align="center"><b><i>Pari condizioni (rif. Art. 13 )</i></b></p>
<p align="center"><b>Articolo 9 – Tempi e modalità di sospensione della fornitura</b></p> <p>9.1 L' esercente, in caso di mora del cliente, invia a quest' ultimo una comunicazione a mezzo di lettera raccomandata semplice indicante il termine ultimo entro cui il cliente deve provvedere al pagamento della bolletta insoluta, le modalità di comunicazione dell' avvenuto pagamento all' esercente, i tempi entro i quali, in costanza di mora, la fornitura di gas può essere sospesa, nonché i costi delle eventuali operazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura. Detta comunicazione ha valore di costituzione in mora.</p> <p>9.2 L' esercente non può sospendere la fornitura al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. in assenza della comunicazione scritta di cui al precedente comma</li> <li>b. quando, pur essendo scaduto il termine per il pagamento della bolletta, il pagamento del corrispettivo sia effettuato e comunicato all' esercente nei termini e con le modalità indicate dall' esercente stesso, ma non sia stato ancora trasmesso a quest' ultimo per cause non imputabile al cliente;</li> <li>c. in caso di mancato versamento di importi in misura inferiore od uguale all' ammontare del deposito cauzionale;</li> <li>c. in caso di mancato versamento di importi in misura inferiore od uguale all' ammontare del deposito cauzionale;</li> <li>d. in caso di mancato pagamento di servizi od addebiti concernenti forniture diverse dalla vendita del gas, quando questa sia erogata da un esercente multiservizio;</li> <li>e. durante i giorni indicati come festivi sul calendario comune, durante i giorni di venerdì e sabato ed i giorni che precedono i giorni festivi;</li> <li>f. per fattispecie previste in modo non esplicito nel contratto di vendita;</li> <li>g. per mancata sottoscrizione del contratto di vendita.</li> </ul> <p>9.3 In deroga a quanto stabilito dal comma 9.2, lettera a), l' esercente può sospendere la fornitura anche senza preavviso a motivo di accertata approvazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto.</p> <p>9.4 L' esercente, in caso di sospensione per morosità, può richiedere al cliente il pagamento del contributo di disattivazione e riattivazione della fornitura di gas, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni.</p>	<p align="center"><b><i>Pari condizioni (rif. Artt. 13, comma 3, e 17)</i></b></p>

<p align="center"><b>Articolo 10- Rateizzazione del pagamento dei corrispettivi per al vendita di gas</b></p> <p>10.1 Il cliente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in bolletta. In deroga a tale previsione, il cliente, nei casi e con le modalità di cui al successivo comma 10.2, può pagare i corrispettivi dovuti per la fornitura di gas attraverso rate successive.</p> <p>10.2 Il cliente, qualora rientri nelle categorie di cui al successivo comma 10.3, è informato nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti e delle relative modalità.</p> <p>10.3 L' esercente è tenuto ad offrire la rateizzazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>per i clienti con consumi fino a 5000mc/anno, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle bollette stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;</li> <li>per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;</li> <li>per i clienti con gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio.</li> </ol> <p>10.4 La rateizzazione non è offerta per corrispettivi inferiori a 50,00 euro.</p> <p>10.5 Il cliente che intende avvalersi della rateizzazione ne dà comunicazione all' esercente entro il termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza.</p> <p>10.6 Salvo diverso accordo tra le parti, il corrispettivo dovuto è suddiviso in un numero di rate di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio e comunque non inferiore a due.</p> <p>10.7 le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate degli interessi pari al tasso ufficiale di riferimento.</p>	<p align="center"><b><i>Pari condizioni (rif. Art. 13 )</i></b></p>
<p align="center"><b>Articolo 11 –Garanzie applicabili a tutti i clienti</b></p> <p>11.1 L' esercente può richiedere al cliente all'atto della stipulazione del contratto di vendita, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia. Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale altri strumenti che assicurino l' esercente circa l' esatto adempimento da parte del cliente.</p> <p>11.2 L' esercente non può richiedere al cliente alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.</p>	<p align="center"><b><i>Pari condizioni (rif. Art. 18 )</i></b></p>
<p align="center"><b>Artico 12 – Condizioni per il deposito cauzionale</b></p> <p>12.1 Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di vendita, maggiorato degli interessi legali.</p> <p>12.2 Al cliente non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato, ovvero a quello di un'equivalente forma di garanzia. In tal caso, l' esercente può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.</p> <p>12.3 Al momento della cessazione degli effetti del contratto di vendita, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, l' esercente non può richiedere al cliente di presentare alcun documento attestante l' avvenuto versamento.</p>	<p align="center"><b><i>Pari condizioni (rif. Art. 18 )</i></b></p>

<b>Articolo 13 – Ammontare del deposito cauzionale</b>	<i><b>Pari condizioni (rif. Art. 18 )</b></i>
<p>13.1 Il valore massimo del deposito cauzionale è così determinato:</p> <p>a. per i clienti con consumo fino a 500 mc/anno, l'ammontare del deposito non può superare il valore di 25,00 euro;</p> <p>b. per i clienti con consumo superiore a 500mc/anno, l'ammontare del deposito non può superare il valore di 77,00 euro;</p> <p>per i clienti con consumo superiore a 5000 mc/anno l'ammontare del deposito non può superare il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente. Gli importi relativi ai consumi vanno considerati al netto delle imposte</p>	
<b>Articolo 14 – Domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito come forma di garanzia</b>	<i><b>Pari condizioni (rif. Art. 18 )</b></i>
<p>14.1 La domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento della bolletta indicata dall' esercente, è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale per i clienti con consumi fino a 5000 mc/anno.</p>	
<b>Articolo 15 – Modalità e procedure di reclamo</b>	<i><b>Pari condizioni (rif. Art. 24 )</b></i>
<p>15.1 L' esercente rende disponibile al cliente finale un modulo prestampato recante modalità e procedure da seguire per l' inoltrato del reclamo. Il modulo è consegnato dall' esercente al cliente all' atto della stipulazione del contratto di vendita e ogniqualvolta il cliente ne faccia richiesta. Il modulo riporta indicazioni sulle modalità di inoltrato, nonché sulle procedure di ricevimento e di riscontro del reclamo adottate dall' esercente.</p> <p>15.2 Il cliente può inoltrare reclamo con ogni altro mezzo utile alla comunicazione con l' esercente, che consenta di accertare la data del ricevimento.</p> <p>15.3 Le modalità e le procedure di reclamo definite dall' esercente devono tenere conto delle speciali esigenze di clienti anziani o disabili.</p>	

I servizi di distribuzione e vendita del gas sono assoggettati a regolamentazione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas che, con i suoi provvedimenti, definisce le tariffe, i livelli di qualità e le modalità tecniche e commerciali dell'erogazione del servizio.

La delibera n. 168/04 (e succ. mod. e integr.) dell'Autorità, impone alle imprese di Distribuzione e alle Società di Vendita livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio erogato ai clienti finali allacciati alla rete di distribuzione e alimentati in bassa pressione, prevedendo l'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità.

Di seguito vengono riportati i livelli di qualità commerciale per il servizio di vendita del gas.

### **Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale**

/ Livello generale	
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni relativi al servizio di vendita comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	- 90% -

### **Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale**

/ Livello specifico	
Tempo massimo di rettifica di fatturazione. Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25 (90 giorni solari); Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40 (60 giorni solari); Indennizzo automatico per mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione: Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6 € 30,00; Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25 € 60,00; Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40 € 120,00;	

In aggiunta ai casi di indennizzo previsti dalla delibera n. 168/04 (e succ. mod. e integr.), la delibera n. 126/04 (e succ. mod. e integr.) ed il relativo Codice di Condotta Commerciale prevedono altre casistiche, elencate di seguito, di indennizzo automatico, di importo pari a 30 (trenta) euro, quali :

- 1) La violazione delle clausole contrattuali, limitatamente ai casi di
  - mancata lettura di gruppi di misura (contatori) accessibili;
  - errata periodicità di emissione fatture;
  - mancata indicazione del tempo minimo intercorrente tra l'invio del sollecito di pagamento al cliente e la sospensione della fornitura per morosità.
  
- 2) Il mancato rispetto di quanto previsto dal Codice con riferimento a :
  - la mancata comunicazione, in forma scritta, da parte di Energeia srl, in caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali, entro 60 (sessanta) giorni dalla decorrenza della variazione stessa;
  - la mancata comunicazione al cliente della variazione di corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico, nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

Gli indennizzi automatici sono corrisposti al cliente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione richiesta dal cliente. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore del cliente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.