

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**ART. 1 - DEFINIZIONI**

- 1.1 Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, modificata in Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ai sensi del decreto legge 6 dicembre 2011 n. 201/11 convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214; ridenominata in **Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** con acronimo ARERA ai sensi della Legge 27 dicembre 2017, n. 205; di seguito: Autorità oppure ARERA;
- 1.2 Deliberazione 29 luglio 2004, n. 138/04 e s.m.i.: Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete;
- 1.3 CRDG: Codice di Rete per il servizio di distribuzione gas; Deliberazione ARG/gas 53/10 del 10 marzo 2010 e s.m.i.
- 1.4 Deliberazione n. 229/01 e s.m.i.: Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (delibera n. 229/01);
- 1.5 Delibera 366/2018/R/com e s.m.i., Allegato A contenente il "Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali";
- 1.6 TIB: Delibera 312/2016/R/gas del 16 giugno 2016 s.m.i.; Testo Integrato del Bilanciamento;
- 1.7 TIBEG: Delibera 402/2013/R/com e s.m.i.; Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale;
- 1.8 TICO: Delibera 209/2016/E/com e s.m.i.; Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico - Testo Integrato conciliazione;
- 1.9 TIF: Delibera 463/2016/R/com e s.m.i.; Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;
- 1.10 TIMG: Testo integrato morosità gas, delibera ARG/gas 99/11 s.m.i. del 21 luglio 2011;
- 1.11 TIQV: Delibera ARG/com 413/2016/R/com e s.m.i.; Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- 1.12 TISG: Allegato A alla delibera 148/2019/R/gas e s.m.i. del 16 aprile 2019; Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (settlement);
- 1.13 TISIND: Delibera 593/2017/R/com e s.m.i.; Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale;
- 1.14 TIVG: Delibera ARG/gas 64/09 del 28 maggio 2009 e s.m.i.; Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane;
- 1.15 TUDG - RQDG: TUDG: Delibera 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019 e s.m.i.; Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (TUDG); Allegato "Parte I - Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025";
- 1.16 TUDG - RTDG: Delibera 570/2019/R/gas del 27 dicembre 2019 e s.m.i.; Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (TUDG); Allegato "Parte II - Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025".

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

- 2.1 Il contratto ha per oggetto la fornitura di gas naturale al punto di riconsegna indicato nella proposta di contratto e degli altri servizi accessori da parte di Alperia Smart Services Srl nell'ambito del mercato libero.
- 2.2 Ai fini dell'esecuzione del Contratto, Alperia Smart Services Srl provvederà a stipulare il contratto per i servizi di distribuzione ed a porre in essere tutto quanto necessario ed opportuno a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti. I servizi cesseranno alla data di risoluzione, per qualsivoglia causa, del Contratto.

ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO. CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA E DURATA

- 3.1 Il Contratto si conclude per adesione, ossia con la ricezione da parte di Alperia Smart Services Srl dell'accettazione del Cliente della proposta formulata attraverso l'apposito modulo di adesione allegato al presente Contratto e attraverso i canali di vendita del Fornitore.
- 3.2 La fornitura è in ogni caso condizionata:
- all'esito positivo della verifica sull'assenza di precedenti morosità verso Alperia Smart Services Srl e anche sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). L'attività di credit check verrà eseguita, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, per controllare la presenza di: (I) protesti, pregiudizievoli, anche attraverso banche dati dei punti di prelievo e dei Clienti finali appositamente istituite dalle autorità competenti relativamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas, (II) morosità relativa a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con terzi. Alperia Smart Services Srl potrà verificare le informazioni rilasciate da società specializzate esterne che il Cliente autorizza fin d'ora al trattamento dei propri dati personali. Il Fornitore svolgerà le attività di credit check entro 60 giorni dalla data di conclusione del Contratto; in caso di esito negativo, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente nel termine indicato, altrimenti le condizioni sospensive appena descritte si intenderanno verificate positivamente.
 - Inoltre, qualora vi fossero morosità pregresse sul punto di fornitura, Alperia Smart Services Srl, a tutela del proprio credito, potrà effettuare ulteriori verifiche, anche consultando database propri o pubblici, al fine di rilevare eventuali relazioni tra cliente richiedente e precedenti intestatari e per approfondire i vari avvicendamenti sul punto di fornitura. A seguito di queste verifiche, Alperia Smart Services Srl potrà decidere di non accogliere la richiesta di fornitura, fornendo adeguata comunicazione al Cliente.
 - alle verifiche positive che il Fornitore potrà effettuare presso Sistemi di informazioni creditizie in merito all'affidabilità nei pagamenti e nei rapporti di credito e presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAFI);
 - all'assenza di sospensione, ancorché non eseguita, dei Siti del Cliente per morosità, al momento della richiesta di attivazione del servizio di trasmissione e distribuzione, di cui al precedente articolo 2.2;
 - all'assenza di una richiesta di indennizzo, per morosità, da parte di un precedente fornitore del Cliente, secondo TISIND;
 - al rispetto dei termini previsti per l'attivazione dei servizi di distribuzione da parte del Distributore Locale, in esecuzione dei relativi contratti di cui al precedente art. 2.2 ed all'esito favorevole delle verifiche di fattibilità tecnica ed affidabilità finanziaria del Cliente svolte da parte di Alperia Smart Services Srl;
 - all'eventuale completamento dei lavori di allaccio necessari per attivare la fornitura;
 - all'esistenza di un adeguato allacciamento alla rete.

Resta inteso che Alperia Smart Services Srl può revocare la richiesta di accesso al punto di fornitura:

- nei casi previsti dall'art. 12 del TIMG;
- nei casi previsti dall'art. 8.2 del TIMG.

Sussistendo almeno una delle condizioni sospensive previste, non verrà data esecuzione al Contratto di vendita e gli effetti del recesso del Contratto con il precedente venditore verranno meno.

3.3 Resta inteso che l'efficacia del Contratto decorre dall'attivazione della fornitura al punto di riconsegna oggetto della richiesta di fornitura.

3.4 L'attivazione della fornitura avverrà alla data di disponibilità all'attivazione indicata dal Cliente - compatibilmente con la normativa relativa ai termini di attivazione dei servizi di distribuzione e misura - ovvero nel rispetto dei termini contrattualmente previsti con il precedente fornitore per il recesso, salvo eventi non dipendenti dalla volontà di Alperia Smart Services Srl.

Qualora la data effettiva di avvio della fornitura fosse diversa da quella indicata nel modulo di adesione, per le condizioni di cui all'art. 3.2, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente.

3.5 Qualora l'adesione al contratto avvenga a seguito della modifica del venditore controparte del Cliente finale, il Cliente conferisce ad Alperia Smart Services Srl mandato gratuito con rappresentanza, ai sensi dell'articolo 1705 del Codice Civile, al fine di trasmettere per suo conto al precedente fornitore la comunicazione di recesso dal contratto di somministrazione di gas naturale.

3.6 Qualora sussistano le condizioni per il diritto al ripensamento, il Cliente consumatore ha facoltà di recedere dal contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro quattordici (14) giorni decorrenti dalla data di conclusione della proposta di contratto, secondo quanto previsto dal D.lgs. 206/2005 "Codice del consumo", con una delle seguenti modalità:

- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati: tramite posta ad Alperia Smart Services Srl, Via Dodiciville 8, 39100 Bolzano; tramite fax al numero 0471-987131; per posta elettronica all'indirizzo info@alperia.eu;
- mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

3.7 Con l'esclusione del caso in cui il Cliente receda da un contratto di fornitura del mercato libero, il Fornitore potrà procedere anticipatamente all'erogazione della fornitura durante il decorso dei termini per l'esercizio del diritto di ripensamento, su richiesta espressa del Cliente accettando la perdita del diritto di ripensamento. In tal caso, per punti di riconsegna con consumi annui non superiori a 200.000 sm³ potrà comunque essere esercitato il diritto di ripensamento nei termini previsti, ma sarà tenuto a corrispondere ad Alperia Smart Services Srl gli importi relativi ai costi sostenuti, come da articolo 5 e 6.

3.8 Il contratto ha durata coincidente con l'anno solare. Il contratto si intende tacitamente rinnovato di anno in anno in mancanza di recesso.

ART. 4 - RECESSO E CESSAZIONE DELLA FORNITURA. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

4.1 In base alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente del 23.11.2017, n. 783/2017/R/com e s.m.i. recante le "Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura" (vedasi il sito internet www.arera.it), il Cliente finale può esercitare il diritto di recesso da comunicarsi tramite lettera raccomandata a/r, in qualsiasi momento, nel rispetto del termine di preavviso stabilito.

Per punti di riconsegna nella titolarità di un Cliente domestico, relativo a un condominio con uso domestico e per usi diversi con un consumo annuo inferiore a 200.000 sm³, qualora il diritto di

recesso sia manifestato al fine di cambiare venditore, il preavviso dovrà pervenire entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore con le modalità stabilite dalla deliberazione indicata. Qualora il diritto di recesso sia manifestato al fine della cessazione della fornitura, il termine di preavviso è di un (1) mese.

4.2 Nei casi di cessazione della fornitura di gas naturale, ad esclusione dei casi di disattivazione, con riferimento ai punti riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, il Cliente ha la facoltà di trasmettere la propria autolettura nei seguenti casi e secondo le seguenti tempistiche:

a) Cambio venditore: l'autolettura può essere trasmessa nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo la data di cambio venditore, ad Alperia Smart Services Srl, se effettuata entro il giorno precedente la data di cambio venditore o al nuovo venditore, se effettuata a partire da detta data; b) Voltura: l'autolettura può essere trasmessa nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della voltura ad Alperia Smart Services Srl.

4.3 Il Cliente che non intende più utilizzare la fornitura deve darne tempestiva comunicazione scritta tramite lettera raccomandata a/r con preavviso di un (1) mese ad Alperia Smart Services Srl; quest'ultima comunicherà al competente Distributore l'ordine di disattivazione della fornitura nei tempi e nei modi previsti dall'Autorità. Fino alla chiusura del misuratore, il Cliente continuerà ad essere intestatario della fornitura e conseguentemente responsabile per i consumi rilevati e per quant'altro previsto nel presente contratto e comunque nel diritto vigente.

4.4 Per la cessazione del Contratto da parte del Cliente si applica il corrispettivo come da art. 6.

4.5 Alperia Smart Services Srl può, previa diffida ad adempiere in un termine non inferiore a dieci giorni, risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 c.c., salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, nei casi di seguito indicati:

- in caso di omesso o parziale pagamento delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art 8;
- per morosità relativa ad una diversa fornitura di gas naturale intestata al medesimo Cliente.

4.6 Il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente, anche limitatamente ad una delle forniture, in qualunque momento e senza oneri; in tal caso dovrà inviare, con modalità che consentano di verificarne l'effettiva ricezione, una comunicazione scritta al Cliente, con termine di preavviso di 6 mesi, decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

4.7 Resta altresì inteso che il Contratto è risolto anche qualora venga meno il servizio di trasporto e/o vettoriamento.

ART. 5 - CONDIZIONI ECONOMICHE PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE. ALTRI CORRISPETTIVI

5.1 Le condizioni economiche per la fornitura di gas naturale (decorrente dalla data di efficacia del contratto) sono indicate nel modulo di richiesta di fornitura, sottoscritto dal Cliente e parte integrante del Contratto.

5.2 In caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche da parte di Alperia Smart Services Srl, la stessa provvederà a darne comunicazione con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni. In assenza di recesso da comunicare entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, si intenderanno accettate dal Cliente le nuove condizioni economiche.

5.3 Oltre alla componente materia prima gas Cmem - a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso - verrà applicata la componente CCR - a copertura dei costi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso, il corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali al dettaglio (QVD) e gli oneri di gradualità, in particolare la componente GRAD, per la gradualità nell'applicazione della riforma delle condizioni economiche del servizio di tutela. Verrà altresì applicata la componente CPR prevista dall'ARERA per la rinegoziazione dei contratti di acquisto di gas all'ingrosso.

In fattura saranno inclusi anche gli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, distribuzione e misura (ovvero lettura del contatore e messa a disposizione dei dati di consumo) in riferimento all'ambito tariffario, nel quale ricade il punto di riconsegna, e le componenti relative all'incentivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi. Verranno altresì fatturati gli oneri di sistema destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas. L'ammontare dei corrispettivi e la loro frequenza di aggiornamento avvengono ai sensi del RTDG e del TIVG e sono definiti da ARERA.

5.4 Qualora l'offerta sottoscritta dal Cliente preveda: a) lo sconto sulla componente Cmem, trovano applicazione tutti i corrispettivi fissati dall'ARERA, di cui al precedente art. 5.3; oppure b) lo sconto sulla componente CMP, trovano applicazione tutti i corrispettivi fissati dall'ARERA, di cui al precedente art. 5.3, ad eccezione della componente CPR prevista dall'ARERA per la rinegoziazione dei contratti di acquisto di gas all'ingrosso che sarà sostituita dalla componente Cappr aziendale fissata in 0,032353 €/sm3. Tale componente insieme alla componente Cmem prevista dall'ARERA formano la componente CMP, sulla quale verrà applicato lo sconto previsto dall'offerta.

5.5 Il prezzo indicato è fissato considerando la fornitura di gas con un potere calorifico superiore convenzionale (P) pari a 38,52 MJ/sm3. Il prezzo subisce variazioni in base al valore dello stesso PCS (come stabilito dall'ARERA) per l'impianto di distribuzione per la fornitura.

5.6 Alperia Smart Services Srl applicherà, inoltre, per la gestione di ciascuna pratica relativa ad attività di competenza del Distributore richiesta dal Cliente, il corrispettivo previsto dal Tariffario per le prestazioni aggiuntive dell'impresa distributrice di rete di competenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: variazione di calibro, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, voltura e subentro, spostamento del gruppo di misura di un punto di riconsegna già attivo, verifica della pressione di fornitura, verifica del funzionamento del gruppo di misura.

5.7 Sono a carico del Cliente, e vengono inclusi in bolletta, tutti gli oneri fiscali inerenti al contratto e tutte le somme che Alperia Smart Services Srl sia obbligata ad addebitare ai Clienti per effetto di leggi, regolamenti, disposizioni ed altri atti adottati dalle competenti autorità. Le informazioni circa le aliquote delle imposte attualmente in vigore sono reperibili sul sito internet www.alperia.eu.

5.8 Per la stipulazione del presente contratto è a carico del Cliente il deposito cauzionale nella misura prevista dalla vigente normativa disposta dall'ARERA, di cui al TIVG e s.m.i. e Delibera n. 229/01 e s.m.i.

5.9 Al Cliente non domestico potrà essere richiesto il versamento di un deposito cauzionale in misura diversa da quella indicata all'art. 5.9 in base ad una valutazione finanziaria del Fornitore. In tal caso il Cliente verrà avvisato prima della conclusione del Contratto.

5.10 Il deposito cauzionale non verrà richiesto oppure sarà restituito nei casi in cui il Cliente con consumi fino a 5.000 mc/anno attivi la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito, in quanto considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale.

5.11 A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni, Alperia Smart Services Srl potrà sempre richiedere al Cliente integrazioni del deposito cauzionale già versato, sulla base del credit check effettuato in corso di esecuzione del Contratto. Tale importo potrà essere al massimo pari a 4 mesi di fatturato medio stimato e dovrà essere versato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. Se durante la fornitura l'importo del deposito viene trattenuto in tutto o in parte da Alperia Smart Services Srl a saldo di eventuali fatture insolute, il Cliente dovrà ricostituirlo entro il termine indicato nella relativa fattura.

5.12 L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, con la fattura di chiusura del Contratto, sempre che non sia trattenuto, in tutto o in parte, a saldo di eventuali fatture insolute. In ogni caso, la restituzione avverrà solo dopo la verifica dei pagamenti o della rivalutazione creditizia relativa ad altri contratti di fornitura in essere tra Fornitore e Cliente.

5.13 Saranno altresì previsti a carico del Cliente gli eventuali oneri di cui ai successivi art. 6,8,9 e 11.

ART. 6 - MANDATO ALLA CONNESSIONE

6.1 Le richieste di esecuzione di prestazioni relative a servizi inerenti i punti di riconsegna del gas naturale di cui al TUDG - RQDG, in conformità a quanto previsto dalla delibera medesima, dovranno essere inoltrate al Distributore competente tramite Alperia Smart Services Srl, o ad altro soggetto terzo da questa delegato, che opererà in qualità di mandatario.

6.2 Alperia Smart Services Srl addebiterà i contributi in quota fissa ed i corrispettivi, ove applicati dall'impresa distributrice, di cui al TUDG - RTDG, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, per ciascuna delle seguenti prestazioni indicate: voltura, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, disattivazione della fornitura a seguito di morosità, riattivazione della fornitura a seguito di morosità, potenziamento di allacciamenti esistenti su richiesta del Cliente e attivazione della fornitura di un nuovo punto di riconsegna o di un punto precedentemente disattivato.

ART. 7 - DETERMINAZIONE DELLE QUANTITA' EROGATE E UTILIZZO DEI DATI DI MISURA

7.1 La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore oppure, in mancanza di essi, su dati di consumo stimati e, per i punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 sm3, nel rispetto del seguente ordine ai sensi del TIF:

a) dati di misura effettivi messi a disposizione dall'impresa di distribuzione; b) autoletture comunicate dal Cliente secondo le modalità e le tempistiche indicate al Cliente in bolletta per i punti di riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero1; c) autoletture comunicate dal Cliente tramite e-mail all'indirizzo e-mail service@alperia.eu per i punti di riconsegna mensili con dettaglio giornaliero1 qualora siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi; d) dati di misura stimati da Alperia Smart Services Srl in base alla curva termica annualmente stabilita dall'ARERA per ciascun profilo di prelievo e zona climatica secondo il TISG ed in base al consumo storico del Cliente, se presente.

7.2 Le unità di misura sono il metro cubo (m3) e il metro cubo ora (m3/h).

7.3 Il Distributore deve poter accedere liberamente e in condizioni di assoluta sicurezza ai gruppi di misura.

7.4 I contatori sono da considerarsi esatti fino a prova contraria. I Clienti hanno diritto in ogni tempo a far verificare l'esattezza dei contatori, con le modalità previste in materia dall' ARERA. Qualora l'errore riscontrato non superi i limiti di tolleranza fissati dalle norme, il Cliente sarà tenuto a rimborsare le spese sostenute per la citata verifica, mentre in caso diverso si procederà alla ricostruzione dei consumi ed alla determinazione del relativo conguaglio.

Successivamente alla cessazione della fornitura per qualsiasi causa intervenuta, al Cliente saranno, altresì, addebitati o accreditati gli eventuali importi conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione anche in base alla lettura finale effettuata dal Distributore.

ART. 8 - FATTURAZIONE, PAGAMENTI E RATEIZZAZIONE

- 8.1** L'unità di fatturazione è lo Standard metro cubo (sm³). Per punti di riconsegna con correttore volumetrico e, quindi, con idonea apparecchiatura per la rettifica dei volumi registrati rispetto alle condizioni standard (ad una temperatura di 15° C ed alla pressione assoluta di 1,01325 bar), la quantità di gas naturale consumata viene rilevata in sm³, mentre in mancanza di dette apparecchiature, e, quindi, in presenza di rilevazione del consumo in metro cubo (mc), i volumi di gas registrati saranno trasformati ai fini tariffari con un fattore di correzione coefficiente "C".
- 8.2** La fatturazione del gas naturale avviene secondo i periodi fissati da Alperia Smart Services Srl, rispettando quanto previsto in materia dalla vigente normativa di cui al TIF; in particolare la periodicità è: quadrimestrale per i Clienti con un consumo annuo inferiori a 500 sm³; bimestrale per i Clienti con un consumo annuo tra 500 sm³ e 5.000 sm³; mensile per i Clienti con un consumo annuo uguale o superiore a 5.000 sm³ oppure in presenza di lettura mensile con dettaglio giornaliero 1.
- Ciascuna fattura sarà emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.
- 8.3** La modalità normale di emissione della fattura è il formato elettronico. Al Cliente che non intende avvalersi del formato elettronico, la bolletta sarà emessa in formato cartaceo.
- 8.4** Il Cliente che sceglie come modalità di pagamento la domiciliazione bancaria oppure postale (SEPA/SDD), dichiara di accettare che il Fornitore possa inviare una nuova richiesta di pagamento alla banca del Cliente, qualora per la prima richiesta di pagamento alla scadenza della/e fattura/e al Fornitore fosse pervenuto il mancato pagamento da parte della banca.
- 8.5** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, è reso disponibile sul sito internet www.alperia.eu la "Guida alla lettura delle bollette".
- 8.6** Il pagamento delle bollette non può essere differito o ridotto nemmeno in caso di contestazione e dovrà essere effettuato dal Cliente entro 30 giorni dalla data di emissione delle medesime bollette tramite gli sportelli bancari o postali ovvero tramite la domiciliazione bancaria o postale. Il pagamento delle bollette tramite bollettino freccia bancario presso gli Sportelli Bancari della Cassa di Risparmio di Bolzano SpA è gratuito.
- Qualora il Cliente non rispetti tale termine, sarà assoggettato ad un interesse di mora - calcolato su base annua - pari al Tasso Legale per i primi 10 giorni di ritardo ed al Tasso Ufficiale di Riferimento (già T.U.S.) maggiorato di 3,5 punti percentuali per i successivi giorni. Tali eventuali interessi saranno addebitati sulla prima bolletta successiva al pagamento.
- 8.7** Il Cliente ha la possibilità di richiedere la rateizzazione delle somme dovute nei seguenti casi:
- a) i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alle successive lettere b) e c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; b) tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura; c) i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi; d) tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 sm³, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'articolo 8.2; e) tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 sm³, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.
- 8.8** Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione: a) solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 euro; b) secondo le modalità indicate nella fattura; c) entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta. Gli importi oggetto di rateizzazione sono maggiorati del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.
- 8.9** In caso di mancata regolarizzazione del pagamento della fattura e decorsi 3 (tre) giorni solari dalla scadenza di pagamento indicata nella fattura, Alperia Smart Services Srl provvederà ad attivare la procedura prevista in caso di morosità del Cliente tramite l'emissione di un'apposita comunicazione di costituzione in mora, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con invito al pagamento della bolletta entro 40 (quaranta) giorni solari dalla data di ricevimento della predetta comunicazione e con addebito sulla successiva bolletta delle spese per le relative prestazioni amministrative e commerciali di costituzione in mora. A pagamento avvenuto, il Cliente è tenuto a trasmettere sollecitamente ad Alperia Smart Services Srl la relativa documentazione a mezzo fax al numero 0471 987 119 oppure a mezzo e-mail all'indirizzo payments.dom@alperia.eu.

ART. 9 - COSTITUZIONE IN MORA. SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

- 9.1** La costituzione in mora del Cliente, di cui all'art. 8.9, vale anche come preavviso di sospensione dei servizi. Decorso un termine comunque non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo di pagamento indicato nella predetta comunicazione di costituzione in mora, senza che il Cliente abbia effettuato il pagamento ed abbia consegnato o trasmesso a Alperia Smart Services Srl copia dell'avvenuto pagamento, quest'ultima, fatti salvi i casi espressamente previsti dai provvedimenti emanati dalle competenti autorità, potrà richiedere all'impresa distributrice la sospensione della fornitura di gas naturale per uno o più punti di prelievo nella titolarità del medesimo Cliente.
- 9.2** Allorché i servizi siano stati sospesi per morosità, la riattivazione degli stessi è subordinata alla dimostrazione del pagamento di quanto dovuto ad Alperia Smart Services Srl. A seguito del pagamento da parte del Cliente delle somme dovute ovvero di dimostrazione, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, Alperia Smart Services Srl procederà all'invio immediato al distributore della richiesta di riattivazione della fornitura. Qualora la documentazione dimostrante l'avvenuto pagamento pervenga oltre le ore 18 nei giorni feriali, l'invio al distributore avverrà nel giorno successivo. In ogni caso il costo della riattivazione, di cui all'art. 6.2, verrà addebitato su una bolletta successiva.
- 9.3** Ove non sia stato possibile eseguire la sospensione della fornitura, l'Alperia Smart Services Srl potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà la risoluzione del relativo Contratto. Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, è diritto di Alperia Smart Services Srl richiedere al Distributore, previa risoluzione del relativo Contratto per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., la Cessazione amministrativa, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. In tale caso Alperia Smart Services Srl sarà tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere: a) copia delle fatture non pagate; b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale; c) copia della risoluzione del contratto con il Cliente finale e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente; d) copia del Contratto o dell'ultima fattura pagata; e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.
- 9.4** In caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura al Cliente è prevista la corresponsione di indennizzi automatici da parte di Alperia Smart Services Srl, i cui importi sono riportati nell'allegato A di cui all'art. 12.
- 9.5** In tutti i casi di sospensione e di risoluzione, è fatto salvo il diritto di Alperia Smart Services Srl a ricevere il rimborso delle spese relative alle operazioni di sospensione e di eventuale riattivazione. Alperia Smart Services Srl si riserva, inoltre, di addebitare al Cliente le spese ed i costi bancari, oneri legali giudiziali e stragiudiziali, sostenuti per le azioni di recupero coattivo del credito, compreso l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti.
- 9.6** La sospensione della fornitura può essere disposta anche senza preavviso a motivo di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto.

ART. 10 - INTERRUZIONI DELLA FORNITURA. CONDIZIONI TECNICHE DI FORNITURA. RESPONSABILITÀ E MANLEVA DEL CLIENTE. SICUREZZA DEGLI IMPIANTI

- 10.1** La fornitura è erogata con continuità e può essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dal gestore di rete competente, per cause di emergenza, quale dispersione di gas, per ragioni di servizio, quali manutenzione, riparazione dei guasti sulle tubature di distribuzione, e per motivi di sicurezza del sistema gas.
- 10.2** Gli aspetti tecnici concernenti l'erogazione del gas quali, a titolo esemplificativo, la continuità del servizio, le interruzioni programmate o accidentali della fornitura nonché il pronto intervento, attengono al rapporto tra Cliente ed il competente Distributore; tali aspetti tecnici, pertanto, non riguardano l'esecuzione del presente contratto ed il Cliente esonera Alperia Smart Services Srl da ogni responsabilità al riguardo. Il Distributore, inoltre, potrà interrompere la fornitura in qualsiasi momento - senza pagamento di indennità di sorta - per motivi di interesse pubblico, per cause di forza maggiore, ovvero quando si rendano necessari, a giudizio del Distributore competente, lavori di ampliamento, di rinnovamento e di riparazione alla rete di distribuzione e ai relativi impianti.
- 10.3** Alperia Smart Services Srl non è e non sarà responsabile per irregolarità nell'erogazione del Servizio imputabili a cause di forza maggiore o caso fortuito quali guasti, interruzioni, ecc. dei gasdotti locali o nazionali, o per manomissioni, volontari o involontari, del Cliente e/o di terzi (ivi inclusi l'errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente ed il cattivo funzionamento degli apparecchi di proprietà del medesimo) che pregiudichino il funzionamento del Servizio messi a disposizione del Cliente, e non porteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento.
- 10.4** Il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione ad Alperia Smart Services Srl dell'eventuale malfunzionamento e/o interruzione nell'erogazione del Servizio, attivandosi nel contempo per ridurre l'eventuale danno ulteriore, e di variazioni significative delle condizioni di consumo allo scopo di consentire ad Alperia Smart Services Srl adeguata pianificazione e programmazione degli approvvigionamenti di gas naturale.
- 10.5** Il Cliente è responsabile della conservazione e dell'integrità degli apparecchi del Distributore situati nei luoghi di sua pertinenza, tranne il caso che altri li danneggino; in questo caso, il Cliente non risponde dei danni soltanto se presenta tempestivamente una denuncia alle autorità di pubblica sicurezza o ad altra competente e ne trasmette tempestivamente copia al Fornitore.
- 10.6** Il Fornitore e il Distributore hanno il diritto di accedere agli impianti e apparecchi di quest'ultimo, anche per effettuare verifiche; ove ubicati all'interno dei luoghi di pertinenza del Cliente - con esclusione dei luoghi di proprietà condominiale o destinati a uso comune - ciò avverrà previo preavviso, salvo ragioni di comprovata urgenza e sicurezza o connesse a possibili prelievi fraudolenti.
- 10.7** Nel caso di verifiche ai contatori richieste dal Cliente, trova applicazione il Codice di Rete per la distribuzione del gas naturale: se gli errori di misura risultano compresi entro i limiti stabiliti dalle norme UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione), il Cliente medesimo è tenuto a corrispondere il contributo secondo il tariffario per le prestazioni aggiuntive previsto dal Distributore di competenza. L'ammontare verrà in ogni caso comunicato al Cliente al momento della richiesta di verifica. Se invece gli errori non risultano compresi entro i limiti sopraindicati, le spese di verifica saranno a carico del Fornitore e/o del Distributore.
- 10.8** Nel caso in cui il Cliente richieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti a impianti e apparecchi del Distributore, se il guasto o il malfunzionamento non riguarda impianti e apparecchi del Distributore, il Cliente è tenuto a corrispondere i corrispettivi determinati in base ai criteri definiti dall'Autorità o comunque da questa approvati.
- 10.9** L'impianto di gas naturale e gli apparecchi del Cliente sono quelli situati a valle del contatore, ossia quelli situati oltre il punto di uscita del contatore. Interventi di installazione, di

trasformazione, di ampliamento e di manutenzione straordinaria dell'impianto di gas naturale sono da eseguire secondo le caratteristiche di sicurezza previste dalla normativa vigente in materia con successiva consegna della relativa dichiarazione di conformità dell'impianto ai sensi del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico n. 37/2008 s.m.i. al Fornitore/Distributore. Impianto e apparecchi del Cliente devono essere conformi alle normative tecniche del Distributore competente, alle norme di legge, del Comitato Italiano Gas (CIG) e dell'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI), e il loro uso non deve provocare disturbi alla rete del Distributore. Alperia Smart Services Srl può far effettuare verifiche e, se risultano irregolarità, può sospendere la fornitura per il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. Il Distributore o Alperia Smart Services Srl non rispondono dei danni causati a valle del contatore, salvo che per causa a qualsiasi titolo imputabile a uno dei predetti soggetti.

10.10 Al Cliente è vietato qualsiasi uso del servizio in difformità dalle previsioni del presente contratto.

10.11 Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare Alperia Smart Services Srl da ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso nell'ambito dell'espletamento dei servizi di cui al Contratto e che dipendano da fatti o comportamenti del Cliente.

10.12 Il gas naturale non può essere utilizzato a condizioni diverse da quelle indicate nel presente contratto né ceduto sotto qualsiasi forma ad altro soggetto utilizzatore.

ART. 11 - INTEGRAZIONI, MODIFICHE E CESSIONE DEL CONTRATTO

11.1 Qualora suscettibili di inserimento automatico, saranno recepite nel contratto le disposizioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità o altri soggetti competenti che comportino modifiche, integrazioni o abrogazioni alle clausole del contratto o ai corrispettivi e/ o oneri allo stesso applicabili. Inoltre il contratto, in corso di vigenza, si intende modificato di diritto, mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche definite dall'ARERA.

11.2 In caso di variazione di specifiche clausole contrattuali da parte di Alperia Smart Services Srl, la stessa provvederà a darne comunicazione con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni. In assenza di recesso da comunicare entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, si intenderanno accettate dal Cliente le nuove clausole.

11.3 Al Cliente è vietata la cessione del contratto.

11.4 L'Azienda ha la facoltà di cedere il presente contratto ad altre imprese oppure delegare un terzo per la sua esecuzione.

ART. 12 - LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI

Ai Clienti sono dovuti degli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale previsti dalla normativa vigente in materia da parte dell'Autorità. Per gli indicatori di qualità previsti, il loro livello e l'ammontare dell'eventuale indennizzo si rimanda all'allegato A che costituisce parte integrante del presente contratto.

ART. 13 - INFORMAZIONI, RECLAMI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

13.1 Il Cliente può formulare ad Alperia Smart Services Srl richieste di informazioni e reclami attraverso i seguenti canali: via posta all'indirizzo 39100 Bolzano, via Dodiciville 8, via fax al numero 0471 987 141 oppure via posta elettronica all'indirizzo service@alperia.eu.

13.2 Per l'invio di un reclamo può essere utilizzato il relativo modulo scaricandolo dal sito internet www.alperia.eu oppure può essere redatto in forma libera con i seguenti contenuti minimi: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; servizio, a cui si riferisce (elettrico, gas, entrambi); codice Cliente oppure il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR); una breve descrizione dei fatti contestati.

13.3 Il Cliente ha la possibilità di attivare eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie. In particolare, il Cliente che ha ricevuto ad un suo reclamo una risposta scritta ritenuta insoddisfacente oppure se sono decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo senza ricevere risposta e, comunque, non oltre un anno dalla data di invio del reclamo stesso, può attivare il Servizio Conciliazione gratuito istituito dall'ARERA. Il tentativo di conciliazione di fronte al Servizio Conciliazione è obbligatorio prima di poter ricorrere al giudice ordinario. Le modalità ed ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ARERA <http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>.

13.4 Oltre al Servizio Conciliazione istituito dall'ARERA, Alperia Smart Services Srl si riserva di aderire di volta in volta ed entro 15 giorni dal ricevimento del relativo invito anche alla procedura di risoluzione alternativa delle controversie promossa dinanzi all'organismo ADR "Conciliareonline.it" (www.conciliareonline.it). Per poter accedere a questa procedura di risoluzione alternativa da parte del Cliente domestico sono validi i medesimi presupposti previsti dal Servizio Conciliazione di ARERA inerenti il reclamo.

ART. 14 - FORO COMPETENTE E IMPOSTE DI REGISTRAZIONE

Per le eventuali controversie tra le parti è competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio per i Clienti domestici, il Foro di Bolzano, invece, per i Clienti non domestici. L'eventuale imposta di registrazione del contratto sarà a carico della parte che volontariamente procederà alla registrazione del contratto o a carico della parte che procederà alla registrazione in caso d'uso.

ART. 15 - NORME GENERALI

15.1 Il Cliente dichiara che l'immobile oggetto della fornitura è in regola con le vigenti disposizioni urbanistiche e che lo stesso rientra nella sua legittima disponibilità. Dichiara, inoltre, di avere la titolarità o, a qualsiasi altro titolo, il legittimo diritto di utilizzare gli impianti presso il/i punto/i di riconsegna necessari per usufruire del Servizio, sollevando Alperia Smart Services Srl da ogni responsabilità rispetto a pretese di terzi al riguardo.

15.2 Il Cliente dichiara di essere stato informato che i dati personali forniti formeranno oggetto di trattamento dei dati ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" oppure "Regolamento" - vedasi il sito internet www.garanteprivacy.it) e di aver ricevuto la relativa informativa di legge.

15.3 Al momento della conclusione del contratto di fornitura o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, Alperia Smart Services Srl consegnerà o trasmetterà al Cliente finale in forma cartacea o, a scelta del Cliente finale, su altro supporto durevole una copia integrale del contratto.

15.4 Il Cliente dichiara e garantisce l'esattezza e la veridicità di tutti i dati indicati, impegnandosi in tal senso anche con riguardo ad ogni altra comunicazione successiva. Inoltre, il Cliente si impegna di comunicare tempestivamente il nuovo recapito in caso di variazione dell'indirizzo di recapito delle bollette, comunicazioni e/o altro.

¹ Lettura mensile con dettaglio giornaliero: il contatore installato presso il punto di riconsegna del Cliente dispone di idonea apparecchiatura (correttore volumetrico) per la rettifica dei volumi registrati rispetto ad una temperatura di 15° C ed alla pressione assoluta di 1,01325 bar.