

### Art. 1 DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO

I termini indicati in carattere maiuscolo o con le iniziali maiuscole avranno (sia al singolare che al plurale) il seguente significato: **ARERA**: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14.11.1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995 (tutte le delibere emanate da ARERA sono consultabili sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it)). **Attivazione della Fornitura**: indica il momento dal quale il Contratto è materialmente eseguito e la fornitura è a carico al Fornitore conformemente alla regolazione del servizio delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale. **Bolletta 2.0**: è l'Allegato A alla delibera ARERA n. 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato. **Cessazione della Fornitura**: è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, in seguito a un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura; **Cliente o Cliente finale**: è la persona fisica, meglio identificato nella Proposta di Contratto, che richiede la fornitura gas naturale per uso proprio. **Cliente domestico vulnerabile**: è il Cliente che acquista gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali e che rientri in almeno una delle seguenti condizioni: Titolare di fornitura con età superiore ai 75 anni; Titolare di bonus sociali (ai sensi dell'art. 1, comma 75, della legge n. 124/17 e dell'art. 2.3 del TIBEG); Titolare di fornitura con disabilità (ai sensi dell'art. 3 della legge n.104/1992); Titolare di utenza ubicata in struttura abitativa di emergenza. **Codice del Consumo**: il D. Lgs. n. 206 /2005 che disciplina i processi di acquisto e consumo, volto ad assicurare un elevato livello di tutela dei consumatori e degli utenti. **Codice di Condotta Commerciale**: Codice di condotta commerciale per la vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale ai Clienti finali, approvato con delibera n. 366/2018/R/COM e s.m.i. **Codice in materia di protezione dei dati personali (Codice Privacy)**: è il d.lgs. n. 196/03, come successivamente modificato e integrato dal GDPR (U.E. 2016/679) disciplinante il trattamento dei dati personali sensibili delle persone fisiche. **Codice di Rete per il servizio di Distribuzione gas (CRDG)**: è lo strumento contrattuale con cui vengono regolati e profondamente chiariti i rapporti tra le imprese che gestiscono gli impianti di distribuzione e le imprese di vendita e i grossisti che utilizzano l'impianto medesimo. Con l'adozione di questo strumento le imprese di distribuzione sono tenute ad offrire in maniera neutrale e non discriminante il servizio di distribuzione alle imprese di vendita e ai grossisti. **Coefficiente C**: è il coefficiente di correzione dei volumi che serve a riportare i volumi alle condizioni standard, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (Smc). **Condizioni Generali di Fornitura - CGF**: indica le Condizioni Generali di Fornitura (CGF) che formano parte integrante del presente Contratto. **Condizioni Tecnico Economiche (CTE)**: sono le condizioni di prezzo definite da ARERA ai sensi della delibera n. 100/2023/R/COM e applicate ai Clienti finali riconosciuti come vulnerabili ai sensi della Delibera n. 102/2023/R/gas che formano parte integrante del presente Contratto.

**Contatore Gas**: insieme delle apparecchiature, poste presso il punto di riconsegna del Gas al Cliente, volte a misurare il Gas prelevato. Contratto: indica la regolamentazione contrattuale della fornitura di gas naturale concluso sulla base dell'offerta del Servizio della tutela della vulnerabilità indicate nella Proposta di Contratto, nelle presenti CGF e nelle CTE. **Diritto di Ripensamento**: è il diritto di recesso dal contratto stipulato a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali del Fornitore che il Consumatore può esercitare ai sensi del Codice del Consumo, senza alcuna penalità. **Distributore gas ("Distributore")**: il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art.14 d.lgs.164/00, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente. **Documentazione contrattuale**: è l'insieme dei documenti contenuti all'interno del plico contrattuale: a) Proposta di Contratto; b) CGF; c) CTE; d) scheda sintetica; e) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento; f) modulo per la presentazione dei reclami e per fatturazione di importi anomali; g) informativa sul trattamento per i dati personali; h) dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi degli artt. 47 e 76 del D.P.R. 445/2000 E ss.mm.ii. (Autocertificazione della vulnerabilità); i) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del Contratto. **Fattura**: è il documento denominato bolletta sintetica, oggetto della disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020". **Fattura di chiusura**: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale; **Fattura di periodo**: è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;

**Fornitore**: è la controparte commerciale, venditore della fornitura al Cliente finale nell'ambito del Contratto e, nel caso di specie da parte di TUA S.r.l. **Garante per la protezione dei Dati Personali**: è un'autorità amministrativa indipendente istituita dalla cosiddetta legge sulla privacy (legge 31 dicembre 1996, n. 675), poi disciplinata dal Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lg. 30 giugno 2003 n. 196), come modificato dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101. Quest'ultimo ha confermato che il Garante è l'autorità di controllo designata anche ai fini dell'attuazione del Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (UE) 2016/679 (art. 51). **Glossario della bolletta per la fornitura di gas naturale**: versione integrata con le modifiche apportate dalla deliberazione 610/2015/R/COM e 463/2016/R/COM in vigore dall'1.1.2017. **Impianto Interno**: L'impianto posto al servizio degli edifici, a valle del punto di riconsegna indipendentemente dalla destinazione d'uso, collocato all'interno degli stessi o delle relative pertinenze per la distribuzione, utilizzazione dell'energia elettrica. Impresa di Trasporto: indica l'impresa di trasporto maggiore ai sensi della normativa vigente.

**Mercato Libero**: è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare il gas naturale; **Misuratore**: indica lo strumento per la misurazione dei volumi di gas consegnati presso un PDR, munito di totalizzatore numerico. **PEC**: la Posta Elettronica Certificata è il sistema, ormai diffuso, attraverso il quale è possibile inviare e-mail con valore legale equiparato a quello di una raccomandata con ricevuta di ritorno.

**Punto di Prelievo ("PDR")**: indica il punto di riconsegna, identificato con il codice identificativo del Cliente nelle CTE, parte della rete di distribuzione del Distributore presso il quale il Cliente richiede la consegna del gas naturale oggetto della somministrazione.

**RQDG**: è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione 2014-2019. **Servizi di Ultima Istanza gas ("FUI")**: sono i servizi erogati dal Fornitore del servizio di default di distribuzione e dal FUI. **Servizio di default**: è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disalimentato o trovi un Fornitore; **Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas ("TIVG")**: è il servizio di somministrazione di Gas disciplinato dal Testo Integrato di Vendita del Gas TIVG Allegato A alla delibera ARERA 100/2023, riservato ai clienti vulnerabili di gas naturale ai sensi del D.L. n. 115/2022 convertito con legge n. 142/2022;

**SlI**: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge n. 129/2010.

**Sistema indennitario (TISIND)**: è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato con delibera ARERA n. 593/2017/R/COM e successive modifiche e integrazioni; **Smc**: lo Standard metro cubo esprime la quantità di gas contenuta in un metro cubo a condizioni standard di temperatura (15 °C) e pressione (1.013,25 millibar, cioè la pressione atmosferica). **Supporto durevole**: è ogni strumento cartaceo e/o elettronico che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica. **Switch Switching**: l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede: (i) l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione. **TIBEG**: il Testo integrato delle modalità applicative dei rigenti di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale. **TICO**: è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico. **TIF**: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale. **TIMG**: Testo Integrato Morosità Gas, Allegato A della Delibera ARERA ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii. **TIQV**: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale. **TISIND**: Testo integrato del sistema indennitario a carico del Cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, Allegato A della Delibera ARERA 593/2017/R/COM e ss.mm.ii. **TIRV**: Testo Integrato In Materia Di Misure Propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria, Allegato A della Delibera ARERA 228/2017/R/COM e ss.mm.ii. **TISG**: Testo integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale, Allegato A alla Delibera ARERA 148/2019/R/gas e ss.mm.ii. **Titolare del trattamento**: Soggetto/Ente pubblico o privato che tratta dati personali per finalità commerciali, imprenditoriali, legali, medico sanitarie. **TIVG**: Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, All. A della Delibera ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii. **Uso domestico**: le utenze destinate a civile abitazione compresi i locali annessi o pertinenti e i punti di ricarica per le auto elettriche. Tutte le delibere che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

### Art. 2 OGGETTO DEL CONTRATTO

**2.1** Il Contratto ha per oggetto esclusivo la fornitura di gas naturale ("Fornitura") da parte del Fornitore presso il PDR indicato dal Cliente nella Documentazione Contrattuale, e degli altri servizi accessori alla stessa da parte del Fornitore, in conformità alle disposizioni previste da ARERA, dal Distributore e delle presenti CGF, come integrate dalle CTE di volta in volta sottoscritte dal Cliente. Le presenti CGF si applicano integralmente o limitatamente alle parti applicabili in caso di scelta di un'unica fornitura da parte del Cliente.

**2.2** Il Fornitore, in modo da poter permettere la corretta esecuzione del Contratto, provvederà a stipulare o a far stipulare, nell'interesse del Cliente, i contratti per i servizi di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con le controparti individuate dalle norme vigenti in materia e a porre in essere tutto quanto necessario o opportuno a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti ai sensi dell'art. 5 che segue. Ai sensi del 19.2 TIMG, il Fornitore dichiara di non essere utente né del trasporto, del dispacciamento e del servizio di distribuzione.

**2.3** Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il gas naturale messo a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il PDR di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare il gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati, in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto. **2.4** È fatto assoluto divieto al Cliente di cedere il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

**2.5** Ad eccezione di nuove attivazione per il Gas, l'impianto interno del Cliente deve essere già allacciato alla Condotta di Distribuzione.

**2.6** In caso di incongruenza tra i dati relativi alle caratteristiche tecniche della Fornitura comunicati dal Cliente nella Documentazione contrattuale e quelli risultanti al SlI/Distributore prevarranno i dati del SlI/Distributore.

**2.7** Durante la vigenza del Contratto, il Cliente potrà modificare la dichiarazione relativa alla propria abitazione e, in tal caso, il Fornitore li trasmetterà al SlI/Distributore applicando, eventualmente, i conseguenti oneri di sistema e tributi.

**2.8** Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte del fornitore del Servizio di Default gas che in precedenza serviva il Cliente.

### Art. 3 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA.

**3.1** Il Contratto, si intende perfezionato, senza costi aggiuntivi per il Cliente, nel momento in cui quest'ultimo riceve l'accettazione della Proposta di Contratto da parte del Fornitore, ovvero con il ricevimento dell'accettazione espressa tramite lettera di conferma da parte del Fornitore. La lettera di conferma, sia essa inviata in forma scritta o in altre forme di comunicazione a distanza, si intende ricevuta dal Cliente trascorsi dieci (10) giorni dalla data di invio della stessa. La Proposta di Contratto si intende irrevocabile ai sensi dell'art.1329 del Codice Civile, per un periodo di 45 (quarantacinque) giorni solari scaduti i quali e senza alcuna conferma di accettazione espressa da parte del Fornitore diverrà inefficace e sarà tutti gli effetti revocata. Nessuna responsabilità di tipo contrattuale e/o extracontrattuale potrà essere ascritta al Fornitore nel caso in cui il Contratto non dovesse essere perfezionato.

**3.2** Il Fornitore ha facoltà di non avviare la Fornitura (o di non dar seguito alla richiesta di voltura) nei seguenti casi:

- il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti del Fornitore;
- il Cliente risulti avere una pregressa morosità con il precedente fornitore;
- risulti che la richiesta di erogazione del servizio sia stata effettuata da un soggetto diverso da quello che intende utilizzarlo in proprio;
- il Cliente non abbia compilato in modo completo, corretto o abbia fornito in modo non veritiero i propri dati;
- il Fornitore accerti che il Cliente abbia, a suo insindacabile giudizio, affidabilità creditizia non sufficiente e/o risulti avere uno stato di insolvenza patrimoniale anche di fatto e/o venga evidenziato un potenziale rischio di mancati pagamenti della fornitura, riscontrabile anche attraverso

## ATTENZIONE

### ALLEGARE LA COPIA DI UN DOCUMENTO DI IDENTITÀ VALIDO DEL RICHIEDENTE

Titolare del trattamento dei dati personali è di Tua S.r.l. a socio unico | Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR).

L'informativa completa è disponibile sul sito [www.tuasrl.com](http://www.tuasrl.com)

informazioni commerciali reperibili presso società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali (a titolo esemplificativo e non esaustivo: sottoposizione a procedure esecutive, protesti e/o pregiudizievoli di Tribunale o Conservatoria, sia in proprio che in relazione a cariche o partecipazioni in imprese/società, Fido Commerciale non sufficiente rispetto all'esposizione economica del cliente nei confronti del Fornitore, indici finanziari-patrimoniali ed economici negativi ed ogni altro elemento negativo utile a definire una situazione di potenziale rischio di Credito);

f) in caso di richiesta di voltura/subentro, qualora il Cliente volturante/subentrante non abbia gli altri requisiti sopra descritti o sussista una presunta responsabilità in solido dello stesso rispetto a morosità pregresse del precedente intestatario della fornitura (a titolo esemplificativo e non esaustivo rapporti di convivenza o parentela, eredità, moduli e allegati non restituiti completi dal subentrante entro 3 giorni dall'invio degli stessi da parte del Fornitore, data di richiesta della voltura successiva all'effettivo subentro sul PdR attestato dalla data indicata sul modulo stesso o da altro strumento/ documento idoneo a tale verifica, stato di morosità sul PdR intestato al cessante che possa in caso di continuità di fornitura anche su altro intestatario portare presunto pregiudizio al Fornitore in caso di accettazione di voltura);

g) mancata consegna, ove richiesta, della garanzia di cui all'art. 11;

h) esito mancato o negativo delle procedure di verifica del merito creditizio ad insindacabile giudizio del Fornitore, di affidabilità patrimoniale e/o finanziaria etc. effettuato anche tramite società e infoprovider specializzate nelle informazioni commerciali sulla potenziale solvibilità dei crediti.

**3.3** In caso di esito negativo a seguito delle verifiche di cui al precedente punto 3.3, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente entro un termine massimo di 90 giorni dalla conclusione del Contratto, periodo oltre il quale le condizioni sospensive si intenderanno verificate positivamente.

**3.4** In caso di esito positivo delle verifiche di cui precedente punto 3.3, il Fornitore provvede a inoltrare la richiesta di accesso al PdR al SII. In base alle informazioni ricevute da quest'ultimi soggetti, il Fornitore ha la facoltà di non avviare la fornitura nel seguente caso:

a) il PdR del Cliente, ai sensi di quanto stabilito dal TIMG, risulti sospeso per morosità e/o sia oggetto di una richiesta di indennizzo al momento della richiesta di switching e/o sia stato oggetto di almeno una richiesta di sospensione negli ultimi 12 mesi e/o sia stato oggetto di almeno una richiesta di switching negli ultimi 12 mesi e/o provenga dal servizio di servizi di ultima istanza;

b) il PdR non sia accessibile o parzialmente accessibile.

Il Fornitore si riserva di esercitare la facoltà di revoca della richiesta di switching relativa al Pd, qualora il Distributore, ai sensi di quanto previsto dal TIMG, comunichi che il Cliente finale sia stato oggetto di intervento di interruzione dell'alimentazione anche di un PdR diverso da quello per il quale si richiede l'accesso.

**3.5** Qualora il Contratto sia concluso fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente finale è d'accordo, su un altro supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente finale la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della Fornitura.

**3.6** Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.

**3.7** L'Attivazione della Fornitura ha luogo alla prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto.

**3.8** La data di Attivazione della Fornitura verrà evidenziata nella prima bolletta emessa dal Fornitore.

**3.9** Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della Fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

**3.10** Il Fornitore aderisce alla procedura di ripristino ai sensi di quanto previsto dal TIRV.

#### Art. 4 DIRITTO DI RIPENSAMENTO

**4.1** Per le Proposte di Contratto formulate mediante mezzi di comunicazione a distanza (ad esempio finalizzati con *Double Opt-in*), ovvero negoziate fuori dai locali commerciali del Fornitore (ad esempio, tramite agenzia ovvero, l'invio per corrispondenza), il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto entro 14 (quattordici) giorni solari senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, decorrenti dalla data di sottoscrizione del Contratto. Tale termine di quattordici giorni è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai Clienti

**4.2** Il Diritto di Ripensamento può essere esercitato con una delle seguenti modalità:

a) utilizzando l'allegato "Modulo per l'esercizio del Diritto di Ripensamento" che è possibile scaricare anche sul sito del Fornitore da inviarsi al Fornitore secondo i canali indicati nel predetto modulo;

b) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai seguenti recapiti:

- via e-mail all'indirizzo di posta elettronica servizioclienti@tuasrl.com.

- Via fax al numero 045 511 2830

- per posta all'indirizzo TUA S.r.l. Via Aurelio Saffi, 2/D - 37123 Verona (VR)

**4.3** Ai sensi del Codice del Consumo, rimane in capo al Cliente l'eventuale onere di dimostrare di aver correttamente esercitato il Diritto di Ripensamento.

**4.4** Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della Fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del Diritto di Ripensamento.

**4.5** Qualora il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della Fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del Diritto di Ripensamento, lo stesso dovrà farne esplicita richiesta su un Supporto durevole e dovrà riconoscere che, una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, non potrà più esercitare il proprio Diritto di Ripensamento.

**4.6** Il Cliente prende atto ed è consapevole che:

a) se esercita il Diritto di Ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;

b) se esercita il diritto di ripensamento prima che il Contratto sia stato interamente eseguito avven-

do fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della Fornitura: (i) continuerà ad essere fornito dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto (ii) potrà procedere alla richiesta di chiusura del PDR facendone espressa richiesta. In caso contrario, saranno attivati i Servizi di ultima istanza gas.

**4.7** Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella Fornitura sofferti dal Cliente.

#### Art. 5 - CONCLUSIONE CONTRATTI DISTRIBUTORI. - MANDATI DI RECESSO.

**5.1** Per le offerte di gas naturale il Cliente chiede al Distributore, con riferimento al PDR, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

**5.2** Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione e a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari alla conclusione del contratto di trasporto con il Distributore per la finalizzazione della presente Fornitura. Il Fornitore, in conformità con quanto previsto dall'art. 1715 del c.c. risponderà nei confronti del Cliente per i soli fatti a essa direttamente imputabili.

**5.3** Il Cliente si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

**5.4** Il Cliente, con la sottoscrizione della Proposta di Contratto e dei suoi allegati, conferisce al Fornitore mandato gratuito, irrevocabile e con rappresentanza perché quest'ultima eserciti, in suo nome e per suo conto, il diritto di recesso nei confronti del precedente fornitore, così come stabilito nell'allegato A alla delibera ARESA 302/2016/R/com così come aggiornato dalle Delibere 783/2017/R/com e 196/2019/R/com e ss.mm. e ii.).

**5.5** Il Cliente dichiara di conoscere il contenuto del Contratto di Trasporto e del Contratto di Distribuzione e, in particolare, degli obblighi da essi derivanti, quali:

a) non effettuare prelievi eccedenti la pressione disponibile, o comunque fraudolenti o irregolari;

b) permettere ispezioni e verifiche sui propri impianti e Misuratori;

c) non manomettere le apparecchiature del Distributore e non alterare le misurazioni dei consumi;

d) mantenere gli impianti in sicurezza;

e) pagare i corrispettivi richiesti dal Distributore.

**5.6** Tutti i mandati previsti ai sensi del Contratto si intendono conferiti al Fornitore, con la facoltà di quest'ultima di farsi sostituire da altri soggetti terzi, ai sensi dell'art. 1717 del c.c.

**5.7** I sopradescritti mandati resteranno in essere per tutta la durata del Contratto e secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia. Detti mandati sono a titolo gratuito ed i relativi oneri sostenuti dal Fornitore verranno riaddebitati al Cliente in sede di emissione della Fattura.

**5.8** Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione al PDR oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel RQDG, comprendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RQDG.

**5.9** Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato dal Distributore. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro iva esclusa.

**5.10** Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

#### Art. 6 DICHIARAZIONI E IMPEGNI DEL CLIENTE.

**6.1** Il Cliente dichiara e garantisce al Fornitore che:

(a) il PDR indicato nella proposta di contratto è già adeguatamente collegato alle rispettive reti di distribuzione locale (nei casi diversi dai nuovi allacci) e che le opere realizzate per collegare i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile e in grado di soddisfare i propri fabbisogni energetici;

(b) i propri impianti sono adeguati ai propri fabbisogni e conformi alla normativa di volta in volta applicabile in materia di sicurezza, prevenzione e alle disposizioni antinfortunistiche e manleva il Fornitore da ogni responsabilità a riguardo;

(c) ha legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti;

(d) non ha obbligazioni insolute relativamente ai contratti stipulati con il precedente fornitore, con le società di Distribuzione;

(e) non ha subito iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto;

(f) il Codice Fiscale fornito in sede di stipula del Contratto, unitamente al documento di riconoscimento, risultano corretti in ogni loro parte. Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza di quanto dichiarato ai soprastanti punti da "a" ad "f" e, in caso di dichiarazione mendace, manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità derivante dalla suddetta dichiarazione. Restano ad intero carico del Cliente tutti gli eventuali oneri, sanzioni, penali o corrispettivi in genere che il Fornitore fosse tenuta a corrispondere a qualsiasi titolo a qualunque persona fisica o giuridica a causa di quanto dichiarato dal Cliente.

**6.2** In tutti i casi ove le opere e/o gli impianti del Cliente non fossero rispondenti alle dichiarazioni richiamate ai punti "a" e "b" del precedente art. 6.1, il Cliente si obbliga a provvedere tempestivamente al loro adeguamento e a sostenerne i relativi costi. In tal caso, il Cliente stesso prenderà i necessari accordi direttamente con la Società di Distribuzione, consentendo al Fornitore di effettuare le opportune verifiche ed esibendo, su richiesta del Fornitore, la documentazione comprovante la sicurezza dei propri impianti. In caso di rilevata irregolarità, il Fornitore potrà sospendere la somministrazione sino a quando il Cliente non avrà rimediato all'irregolarità a proprie cure e spese. Qualora il Cliente non provveda a porre rimedio entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'accertamento dell'irregolarità, il Fornitore avrà comunque la facoltà di sospendere la somministrazione o risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.. È fatto salvo il diritto per il Fornitore al risarcimento per ogni eventuale danno subito e/o per eventuali rimborsi richiesti da soggetti terzi.

**6.3** Il Cliente si impegna a pagare al Fornitore le somme da quest'ultimo eventualmente dovute al Fornitore del Servizio di Default, al Fornitore del Servizio di Salvaguardia, alla Società di Distribuzione o l'eventuale indennizzo CMOR (di cui al TISIND) richiesto da un precedente fornitore.

**6.4** Qualora il Cliente che sottoscrive il Contratto non sia il proprietario dell'immobile, con la Proposta di Contratto, garantisce di aver ottenuto l'assenso del proprietario all'attivazione della fornitura/e e nei casi diversi dallo switching (ad es. nuova attivazione, voltura, subentro) è tenuto ad attestare, sotto la propria responsabilità rilasciando al Fornitore idonea documentazione in

### ATTENZIONE

#### ALLEGARE LA COPIA DI UN DOCUMENTO DI IDENTITÀ VALIDO DEL RICHIEDENTE

Titolare del trattamento dei dati personali è di Tua S.r.l. a socio unico | Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR).

L'informativa completa è disponibile sul sito [www.tuasrl.com](http://www.tuasrl.com)

originale o copia autentica ovvero dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, anche ai sensi del DPR 455/2000, il regolatore possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare in favore della quale si richiede l'allacciamento.

**6.5** Il Cliente dichiara altresì di essere a piena conoscenza e di accettare incondizionatamente che tutti gli aspetti riguardanti la qualità della Fornitura (quali, a titolo esemplificativo ma non limitativo, modifica delle caratteristiche di allacciamento alla rete, pressione, frequenza, manutenzione della rete, ecc.) attengono esclusivamente ai rapporti in essere tra il Cliente e il Distributore ovvero il gestore della rete di trasporto nazionale secondo quanto disciplinato dalla normativa vigente di settore.

**6.7** Il Cliente, inoltre, dichiara e riconosce incondizionatamente che eventuali interruzioni e/o limitazioni di somministrazione, con o senza preavviso, dovute a cause accidentali e/o a cause di forza maggiore oppure anche a provvedimenti di pubbliche autorità, non attribuiranno in nessun caso al Cliente il diritto a formulare una richiesta di risarcimento danni nei confronti del Fornitore e/o ridurre e/o sospendere i pagamenti dovuti al Fornitore.

## Art. 7 DURATA E RECESSO.

**7.1** Il Contratto è a tempo indeterminato.

**7.2** Le condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della Fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della Fornitura. Successivamente la durata si intenderà tacitamente prorogata.

**7.3** In caso di perdita del requisito di Cliente domestico vulnerabile, il Fornitore potrà:

i) recedere dal Contratto con il preavviso di sei (6) mesi o

ii) inviare al Cliente, con un preavviso di 3 (tre) mesi, le nuove CTE che troveranno

applicazione, fatto salvo il diritto di recesso dal Contratto da parte del Cliente. Fino alla data di decorrenza delle nuove condizioni, al Cliente continueranno ad essere applicate le condizioni del servizio di tutela della vulnerabilità.

**7.4** Sia il Cliente che il Fornitore potranno recedere unilateralmente dal Contratto senza oneri dannando comunicazione all'altra parte.

**7.5** Fatto salvo il Diritto di Ripensamento di cui al precedente art. 4, il Cliente può esercitare il diritto di recesso secondo le seguenti modalità e termini di preavviso:

i) se il recesso è esercitato al fine di cambiare fornitore (switching), il Cliente dovrà avvalersi del nuovo fornitore affinché invii della richiesta di switching al SII che provvederà a notificare il recesso al Fornitore, entro e non oltre, il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore. A tal fine il Cliente, in occasione della conclusione del contratto con il nuovo fornitore, dovrà conferire a quest'ultimo un mandato con rappresentanza affinché questi proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal presente Contratto. Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della Fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso;

ii) se il recesso è esercitato al fine di Cessare la Fornitura, il termine è di 1 (uno) mese, che decorrerà dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, ai sensi della Delibera ARERA n. 302/2016/R/com e s.m.i. in materia di recesso dai contratti. La relativa comunicazione dovrà essere inviata o a mezzo PEC:

tua@pec.net o mediante raccomandata a/r al seguente indirizzo: TUA S.r.l., Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR)

- In caso di comunicazioni inviate ad indirizzi diversi, TUA S.r.l. non potrà essere considerata responsabile per i danni eventualmente derivanti da mancata o ritardata esecuzione della richiesta del Cliente.

**7.6** Resta inteso che, qualora il Cliente receda dal Contratto per cambio fornitore o al fine di Cessare la Fornitura ed i contratti ad essa collegati oppure nel caso di recesso da parte del Fornitore oppure il Contratto venga risolto ad esempio per il venir meno, in capo al Cliente, della piena disponibilità dell'immobile in cui sono situati gli impianti, il Cliente resterà responsabile anche per il pagamento dei prelievi di gas naturale successivi e fino alla data di efficacia della voltura o del cambio fornitore o della voltura con cambio fornitore o di attivazione dei servizi di ultima istanza del PDR.

**7.7** Il Fornitore ha la facoltà di recedere unilateralmente dalla Fornitura in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione scritta al Cliente a mezzo raccomandata o PEC, con termine di preavviso di 6 (sei) mesi, il cui decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

## Art. 8 CONDIZIONI ECONOMICHE

**8.1** Per la Fornitura, il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore quanto definito nelle condizioni economiche come definite da ARERA (art. 5 TIVG allegato A Delibera 100/2023) r come allegate al presente Contratto. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

**8.2** Il prezzo della Fornitura è fissato al netto dell'IVA, di qualsiasi altra eventuale imposta, tassa o tributo applicabile al Contratto o Fornitura stessa. Tali oneri rimarranno a esclusivo carico del Cliente anche se versati dal Fornitore, che agisce quale sostituto d'imposta.

## Art. 9 FATTURAZIONE E INTERESSI DI MORA

**9.1** La fatturazione dei corrispettivi per il gas avviene sulla base dei consumi rilevati a cura del Distributore ovvero con autolettura del Cliente ovvero, in assenza di questa, in stima sulla base sulla base dei dati storici della Fatturazione. I volumi di gas naturale considerati ai fini della fatturazione sono espressi in Smc. Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in bolletta dal Fornitore. La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori o omissioni e in caso di inesattezza, il Cliente può chiederne la rettifica. TUA S.r.l. darà corso alla rettifica secondo quanto previsto dal TIQV. In caso di malfunzionamento del Contatore Gas o Elettrico, TUA S.r.l. fatturerà i consumi relativi al periodo di malfunzionamento come ricostruiti rispettivamente dal Distributore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

**9.2** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della bolletta, il Fornitore rende disponibile sul sito internet <https://www.tuasrl.com/> sezione "Guida alla bolletta" recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

**9.3** La fattura valida ai fini fiscali verrà emessa in formato elettronico e inviata, mediante il Sistema di interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, all'indirizzo telematico scelto dal Cliente o, in assenza, resa disponibile nell'area riservata del Cliente sul sito web dell'Agenzia delle Entrate. Il documento contenente la riproduzione dei dati fiscali della fattura elettronica verrà comunque inviato in modalità elettronica ai recapiti di cui il Cliente abbia dato disponibilità al Fornitore in fase di conclusione del Contratto o successivamente, oppure in assenza di tali recapiti, tramite posta ordinaria. In ogni momento il Cliente, potrà chiedere che venga ripristinato l'invio del documento nelle modalità sopra descritte.

**9.4** Conformemente alle disposizioni vigenti, la fattura sarà predisposta in formato elettronico e inviata al Cliente secondo le modalità indicate nella Proposta di Contratto e consultabile direttamente sul sito internet del Fornitore. In ogni caso, il Cliente potrà sempre chiedere l'invio cartaceo delle fatture mediante posta ordinaria senza alcun costo aggiuntivo.

**9.5** Al Cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura pari a 6,00 € (Delibera Arera 501/2014), che verrà applicato in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

**9.6** Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi inferiori a 10 €; tali somme verranno richieste insieme agli importi della fattura successiva.

**9.7** Qualora il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 100 € per la Fornitura, è riconosciuta al Fornitore la facoltà di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.

**9.8** Il Cliente dovrà eseguire il pagamento della Bolletta entro e non oltre 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa. Il Cliente può effettuare il pagamento delle fatture con le modalità di seguito indicate, a titolo esemplificativo e non esaustivo: (i) domiciliazione su conto corrente bancario o postale (ii) bollettino postale; (iii) bonifico bancario o altre modalità di pagamento concordate con il Cliente e il Fornitore. Per tutti i dettagli relativi ai suddetti canali abilitati il Cliente può consultare la sezione informativa della fattura e la sezione dedicata del sito di TUA S.r.l. I costi legati alla transazione variano a seconda della modalità di pagamento prescelta nel rispetto della normativa vigente. In ogni caso le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono indicate in Fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

**9.9** Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.8 in relazione a fatture emesse e non pagate al fornitore del Servizio di Default gas, oggetto di cessione del credito al Fornitore entrante.

**9.10** Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in Fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente.

**9.11** In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla Fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nel periodo.

**9.12** Il Cliente finale ha altresì diritto di ricevere un indennizzo automatico pari a 20 euro nel caso in cui il Contratto non riporti le modalità di fatturazione e di pagamento specificando altresì la periodicità di emissione delle fatture.

**9.13** La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Tipologia di clienti	Frequenza emissione fatture
Fino a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Superiore a 500 e fino a 5.000 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile
Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Qualsiasi Livello di consume Smc/anno	Mensile

**9.14** La Bolletta sintetica di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Bolletta di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

a) 6 euro nel caso in cui la Bolletta di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;

b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:

a) 40 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;

b) 60 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

**9.15** In caso di mancata lettura, entro i limiti temporali previsti dalla regolazione, di un misuratore gas non accessibile o con accessibilità parziale, il Fornitore indica, nella prima Bolletta emessa, le cause che hanno impedito la lettura, ove rese disponibili o comunicate dal distributore. In caso di mancata lettura di un misuratore gas accessibile entro i predetti limiti temporali, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35€.

**9.16** La Bolletta sintetica di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della Fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di bollette in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

**9.17** In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 9.16, il Fornitore riconosce, nella medesima Bolletta di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

a) 4 euro, nel caso in cui la Bolletta sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 9.16;

b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 10 (dieci) giorni solari

## ATTENZIONE

### ALLEGARE LA COPIA DI UN DOCUMENTO DI IDENTITÀ VALIDO DEL RICHIEDENTE

Titolare del trattamento dei dati personali è di Tua S.r.l. a socio unico | Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR).

L'informativa completa è disponibile sul sito [www.tuasrl.com](http://www.tuasrl.com)

di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 € per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 9.16.

**9.18** Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla Cessazione della Fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da swi-thing, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla Cessazione della Fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 €.

**9.19** Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella Bolletta, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso definito ai sensi dell'articolo 2 del D.Lgs 24 giugno 1998, n. 213, aumentato di 3,5 punti percentuali.

**9.20** Il Cliente buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo. Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura, salvo il caso di manifesto errore di calcolo da parte del Fornitore degli importi dovuti dal Cliente finale. In tale ipotesi eventuali somme trattenute a questo titolo dovranno essere restituite. E fatto salvo il risarcimento del maggiore danno.

## Art. 10 RATEIZZAZIONE

**10.1** Il Fornitore segnalerà al Cliente la possibilità di rateizzazione all'interno della bolletta relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

- per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura 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;
- 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, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
- per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
- per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'art. 9;
- per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

**10.2** Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 €, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della Bolletta, secondo le modalità indicate nella Bolletta e, segnatamente:

- nei casi di cui ai punti i., ii. e iii. dell'art. 10.1.1 e somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di Bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iv dell'art. 10.1 le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto v dell'art. 10.1. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
- le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
- è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito <https://www.euribor.it>, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della Bolletta.

**10.3** Qualora il Cliente stipuli un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute se-

condo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà è tenuto a informare il Cliente nella Bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

**10.4** Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale, il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora. Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- la prima rata non può essere superiore al 30% del debito di cui alla costituzione in mora;
- qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
- la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;
- il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

**10.5** Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 10.4, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

## Art. 11 GARANZIE.

**11.1** Salvo quanto disposto al successivo comma 11.7 il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale, pari a quanto previsto dall'ARE-RA (TIVG) e riportato nelle seguenti tabelle:

Clienti titolari di bonus sociale					
Consumo annuo (Smc/anno)					
	< 500	Fino a 5.000	>5.000		
Ammontare deposito (€)	25,00	77,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte		
Altri Clienti					
	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000
Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

**11.2** L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 11.1 è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
- il Cliente finale, malgrado la richiesta del Fornitore, non abbia pagato il deposito di cui al comma 11.1 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova Bolletta.

**11.3** Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 11.1 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

**11.4** Qualora richiesto, il deposito cauzionale è addebitato nella prima Bolletta utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

**11.5** Qualora nel corso dell'erogazione della Fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima bolletta utile.

**11.6** Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della Fornitura contestualmente alla Fattura di Chiusura, maggiorata in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

**11.7** Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale domestico che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

**11.8** Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

## Art. 12 RITARDI NEI PAGAMENTI, MOROSITÀ E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA.

**12.1** In caso di ritardato o di omesso pagamento, anche parziale, dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 11 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 9.9, trascorso almeno 1 giorno dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC) e/o tramite altro mezzo idoneo e succedaneo dei precedenti. In particolare modo potrà essere utilizzato un servizio elettronico di recapito certificato conforme al Regolamento eIDAS utilizzando indirizzo mail e/o numero cellulare fornito dal cliente. Il sistema di invio digitale garantisce un elevato livello di sicurezza di identificazione del mittente; l'identificazione del destinatario prima della trasmissione dei dati tramite un semplice ma sicuro processo di autenticazione personale del destinatario; l'invio e la ricezione dei dati sono garantiti da una firma elettronica avanzata o da un sigillo elettronico avanzato di un prestatore di servizi fiduciari qualificato in modo da escludere la possibilità di modifiche non rilevabili dei dati; la data e l'ora di invio e di ricezione e qualsiasi modifica dei dati sono indicate da una validazione temporale elettronica qualificata., nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo PEC, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento ("Comunicazione di messa in mora").

**12.2** Il termine per la sospensione della Fornitura di cui al comma 12.1 non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla notifica al Cliente della Comunicazione di messa in mora. In caso di misuratore inaccessibile, in ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 38.2, lett. e) del TIVG, il Cliente finale è tenuto a consentire al Distributore l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura, al fine di effettuare la disalimentazione del punto di riconsegna. Tale diritto può essere esercitato qualora siano decorsi almeno 3 (tre) giorni lavorativi, dalla scadenza del termine di pagamento da parte del Cliente.

**12.3** Qualora la Costituzione in messa mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risentati a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di messa in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.

**12.4** Le comunicazioni di avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore potranno essere inviate online dall'Area Clienti del sito o tramite e-mail, i cui recapiti saranno espressamente indicati nella costituzione e di messa mora.

**12.5** Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 giorni lavorativi dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la Fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di

## ATTENZIONE

### ALLEGARE LA COPIA DI UN DOCUMENTO DI IDENTITÀ VALIDO DEL RICHIEDENTE

Titolare del trattamento dei dati personali è di Tua S.r.l. a socio unico | Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR).

L'informativa completa è disponibile sul sito [www.tuasrl.com](http://www.tuasrl.com)



## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA - SERVIZIO TUTELA DELLA VULNERABILITÀ

**CONTATTI**  
www.tuasrl.com  
servizioclienti@tuasrl.com  
Numero Verde  
fisso - 800 76 32 33  
mobile - 045 245 6325  
Fax Servizio Clienti  
045 511 2830  
Tua S.r.l. a socio unico  
Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR)  
P.IVA: 04742230230  
Capitale sociale: 100.000€

riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.

**12.6** Una volta sospesa la Fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione del Contratto, che avrà effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.

**12.7** Qualora non fosse possibile l'intervento di sospensione della Fornitura, il Fornitore 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, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto. E, ove non sia possibile neppure tale intervento, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG, ai fini dell'attivazione del Servizio di Default. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di Default.

**12.8** Nel caso di cui al precedente comma 12.7, il Fornitore è 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 comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione 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.

**12.9** In caso di inadempimento del Contratto, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il PDR.

**12.10** In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalmentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione di messa in mora dello stesso attraverso raccomandata con ricevuta di ritorno/PEC e/o tramite altro mezzo idoneo e succedaneo dei precedenti. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei servizi di ultima istanza attivati dal SII.

**12.11** Sospesa la Fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della stessa, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'art. 21 relativo alle comunicazioni.

**12.12** Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

a) euro 30,00 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità;

b) euro 20,00 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:

i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;

ii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della Fornitura.

**12.13** Nei casi di cui al comma 12.12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della Fornitura.

**12.14** Qualora il Cliente receda dal Contratto per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento, il Fornitore si riserva, sussistendone le condizioni, la possibilità di ricorrere al cosiddetto Sistema Indennitario, regolato dal TISIND, per il recupero dell'eventuale credito maturato con il Cliente che non adempia ai propri obblighi di pagamento attraverso nell'ambito del Sistema indennitario (CMOR).

### Art. 13 PRESTAZIONI DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE. CONTROLLO E VERIFICA DEI MISURATORI

**13.1** Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione al PDR oggetto di Fornitura, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel RQDG, comprendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura, substiti e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RQDG.

**13.2** Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato dal Distributore. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro iva esclusa.

**13.3** È prevista la possibilità di autolettura degli strumenti di misura da parte del Cliente. Il Cliente che intenda procedere all'autolettura dovrà comunicare, con le modalità indicate nella fattura, i dati al Fornitore, il quale li comunicherà all'Impresa di Distribuzione. Tali dati potranno formare oggetto di conguaglio, previa validazione da parte dell'Impresa di Distribuzione e fatte salve eventuali rettifiche a seguito di effettiva lettura da parte dell'Impresa di Distribuzione.

**13.4** Nel caso in cui non sia possibile, ovvero non sia agevole, effettuare la lettura del Misuratore per cause imputabili al Cliente, il consumo potrà essere stimato secondo i profili tipo indicati dall'ARERA.

**13.5** Il Cliente deve consentire al Distributore la verifica tempestiva del proprio impianto e degli apparecchi installati. Le tubazioni, i contatori ed i relativi sigilli non devono essere manomessi od occultati. In caso di irregolarità, il Fornitore, il Distributore nell'esercizio dei rispettivi doveri, così come stabiliti dalle competenti Autorità, potranno far sospendere la somministrazione finché il Cliente non abbia ripristinato la situazione. Le eventuali spese di riattivazione saranno esclusivamente a carico del Cliente.

**13.6** Le Parti possono richiedere la verifica, in contraddittorio tra loro, del funzionamento del Misuratore. Se dalla verifica dovesse emergere uno scostamento, le Parti chiederanno che la ricostruzione dei prelievi venga effettuata dal Distributore in conformità alle normative vigenti. Gli eventuali errori in eccesso di misura, derivanti da qualsiasi causa e/o ragione, saranno oggetto di conguaglio nel momento in cui l'Impresa di Distribuzione definirà i quantitativi dovuti al termine della procedura di revisione. Resta inteso che non verranno comunque corrisposti interessi sugli eventuali conguagli.

**13.7** Qualora il Cliente volesse controllare il corretto funzionamento del Misuratore, ha l'onere di presentare una richiesta di verifica al Fornitore, secondo le modalità previste dalla Delibera 574/2013/R/gas RQDG. Poiché tale verifica ha dei costi, sarà cura del Fornitore comunicarli preventivamente al Cliente. Una volta ricevuta la conferma del Cliente in merito a tali costi, il Fornitore trasmetterà la richiesta di verifica al Distributore entro 2 (due) giorni lavorativi.

**13.8** Il Cliente prende atto che tutti i dati di misura sono a disposizione del Fornitore solo subordi-

natamente alla messa a disposizione degli stessi da parte del Distributore, in quanto responsabile delle letture effettive del Misuratore, con cadenza almeno annuale.

### Art. 14 APPARECCHIATURE SITUATE PRESSO IL CLIENTE

**14.1** Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso ed è responsabile dell'integrità degli impianti e degli apparecchi situati presso lo stesso Cliente. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas.

**14.2** Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. Il Fornitore può effettuare o far effettuare verifiche, anche su indicazione del Distributore competente e, se risultano irregolarità, può sospendere o far sospendere la fornitura per il tempo necessario al Cliente per adeguare gli impianti. Eventuali perdite degli impianti a valle del Contatore, qualunque ne sia la causa, non saranno detratte dal consumo del Cliente. Prima di effettuare delle variazioni agli apparecchi di utilizzazione o all'impianto interno, il Cliente deve comunicare al Fornitore le proprie intenzioni. In tal caso, il Fornitore comunicherà al Cliente se tale variazione tecnica comporterà anche una modifica del Contratto di fornitura del gas. In questo secondo caso, se necessario, le Parti stipuleranno un nuovo Contratto o modificheranno il presente.

**14.3** Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il Misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

### Art. 15. FORZA MAGGIORE

**15.1** Le parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di forza maggiore. A titolo esemplificativo e non esaustivo, e a condizione che soddisfino i suddetti requisiti, le parti si danno reciprocamente atto che costituiscono cause di forza maggiore:

- 1) guerre, azioni terroristiche, sabotaggi, atti vandalici, sommosse;
- 2) fenomeni naturali avversi, compresi fulmini, terremoti, frane, incendi e inondazioni;
- 3) esplosioni, radiazioni e contaminazioni chimiche;
- 4) scioperi, serrate e ogni forma di agitazione a carattere industriale;
- 5) epidemie;
- 6) provvedimenti della Pubblica Autorità;
- 7) assenza o grave carenza della materia prima sugli ordinari mercati di approvvigionamento del gas.

Sarà considerata altresì causa di forza maggiore l'interruzione, anche improvvisa, su scala nazionale e/o locale delle forniture di gas naturale causate da fatti e/o atti del Distributore.

**15.2** Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la parte il cui adempimento è divenuto impossibile non deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.

**15.3** Venuta meno la causa di Forza maggiore, la parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra parte.

### Art. 16 CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO.

**16.1** Il Fornitore potrà cedere il presente Contratto, dandone avviso al Cliente, che presta sin d'ora e irrevocabilmente il proprio preventivo consenso, ad altre società autorizzate alla vendita di energia elettrica ai sensi della normativa vigente che assicurino altresì l'invarianza dei diritti del Cliente e i livelli di qualità del servizio o ad altra società del gruppo societario del Fornitore. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c.

**16.2** La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata dal Fornitore con un preavviso di 30 giorni. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

**16.3** È fatto espresso divieto al Cliente di cedere il presente Contratto senza il preventivo consenso scritto da parte del Fornitore.

**16.4** Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di cedere il credito/i crediti derivante/i dal presente Contratto a banche, istituti assicurativi, società di recupero crediti e/o a società di factoring, nonché delegare pagamenti. Il Cliente s'impegna sin d'ora ad accettare, come accetta, l'eventuale cessione del credito da parte del Fornitore obbligandosi a fornire ogni documentazione utile e necessaria al corretto perfezionamento ed esecuzione della cessione.

### Art. 17 LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

**17.1** Il Fornitore gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita gas ed energia elettrica, la sua attività è estranea al servizio di Distribuzione del gas e/o dell'energia elettrica, e ai danni o spese derivanti da eventuali disservizi relativi o connessi al servizio svolto dalla Distribuzione.

**17.2** Le caratteristiche del gas naturale somministrato al Cliente potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la Fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggetto pericoloso, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

**17.3** In ogni caso, il Fornitore, in qualità di Cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità del gas naturale alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

**17.4** Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore.

**17.5** Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

### Art. 18 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.

**18.1** Il presente Contratto potrà essere risolto ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 c.c., fatto salvo il

## ATTENZIONE

### ALLEGARE LA COPIA DI UN DOCUMENTO DI IDENTITÀ VALIDO DEL RICHIEDENTE

Titolare del trattamento dei dati personali è di Tua S.r.l. a socio unico | Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR).

L'informativa completa è disponibile sul sito [www.tuasrl.com](http://www.tuasrl.com)

risarcimento di ogni eventuale danno, mediante semplice dichiarazione scritta, nei seguenti casi:

- 1) reiterato ritardo nel pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui al presente contratto);
- 2) per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia previste nel contratto;
- 3) insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;
- 4) trascorsi 20 giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta;
- 5) in caso di violazione del Cliente degli obblighi posti a suo carico riguardo le modalità di prelievo e di impiego del gas nonché riguardo le modalità di utilizzo delle apparecchiature e degli impianti;
- 6) manomissione del Contatore;
- 7) il Cliente non comunichi correttamente il proprio codice fiscale o la variazione dello stesso;
- 8) false attestazioni circa i requisiti di vulnerabilità o perdita degli stessi.
- 9) 2) qualora il Fornitore accerti che il Cliente abbia a suo insindacabile giudizio affidabilità cre-

non sufficiente e/o risulti avere uno stato di insolvenza patrimoniale anche di fatto e/o venga evidenziato un potenziale rischio di mancati pagamenti della fornitura, riscontrabile anche attraverso informazioni commerciali reperibili presso società specializzate esterne (a titolo esemplificativo e non esaustivo: sottoposizione a procedure esecutive, protesti e/o pregiudizievole di Tribunale o Conservatoria, sia in proprio che in relazione a cariche o partecipazioni in imprese/ società, Fido Commerciale non sufficiente rispetto all'esposizione economica del cliente nei confronti del Fornitore, indici finanziari-patrimoniali e economici negativi e ogni altro elemento negativo utile a definire una situazione di potenziale Rischio di Credito)

- 10) qualora venga revocata e/o non vada a buon fine la procedura di addebito diretto SEPA;
  - 11) qualora si accerti che il beneficiario dell'utenza è soggetto terzo rispetto al titolare del Cont-
- 12) qualora l'eventuale messa in mora, seppur correttamente inviata dal Fornitore con strumenti idonei al cliente (ai sensi e nel rispetto della normativa TIMOE/ TIMG) e agli indirizzi fisici o digitali dal cliente stesso dichiarati, risulti non recapitata e non si perfezioni per qualsiasi motivo (solo a titolo di esempio causali certificate dal tipo sconosciuto indirizzo/civico inesistente e/o errato, trasferito, indirizzo insufficiente, stabile inaccessibile, cassetta postale non accessibile).

**18.2** Ai sensi dell'art 19.2 del TIMG si informa il Cliente che il Fornitore è controparte commerciale e non utente del servizio di distribuzione; pertanto, il Contratto può essere risolto nel caso di applicazione delle disposizioni di cui al comma 27bis della delibera n. 138/04. In tal caso la Fornitura continuerà a essere eseguita in coerenza coi termini previsti dall'articolo 27bis della deliberazione n. 138/04 e verrà comunque garantita, qualora il cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, nell'ambito dei servizi di ultima istanza.

### Art. 19 LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

**19.1** Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.

**19.2** Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.tuasrl.com/](http://www.tuasrl.com/) e inviato al Fornitore ai recapiti di cui all'art. 21.3 che segue.

**19.3** Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).

**19.4** Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: a) il nome ed il cognome; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto; e) il codice alfanumerico identificativo del PDR, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente; f) una breve descrizione dei fatti per cui si presenta reclamo.

### Art. 20 INTEGRAZIONI E MODIFICHE

**20.1** Eventuali condizioni imposte da provvedimenti delle autorità pubbliche competenti, compresa l'ARERA, si intendono automaticamente inserite nel Contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili.

**20.2** Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

**20.3** Con riferimento al Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas, al venir meno del requisito di vulnerabilità, TUA S.r.l. comunicherà le nuove CTE in base a quanto previsto dalla Delibera ARERA 100/2023/R/com e con le modalità descritte nelle Condizioni Economiche del Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas, fatta sempre salva la possibilità di recesso. TUA S.r.l. inoltre, si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche (a titolo esemplificativo, i corrispettivi di somministrazione, le commissioni d'incasso, le periodicità di fatturazione etc.) ai sensi dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale (cfr. art. 21 delle presenti CGC). Ai fini del Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati da TUA S.r.l. per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. TUA S.r.l. comunicherà le modifiche in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte di TUA S.r.l. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere senza oneri dal Contratto, con comunicazione a mezzo raccomandata a.r. o a mezzo PEC che dovrà pervenire a TUA S.r.l. entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla data di ricezione della comunicazione di TUA S.r.l. In tal caso, il recesso diverrà efficace alle ore 24:00 del giorno precedente a quello in cui le modificazioni avrebbero trovato altrimenti applicazione.

### Art. 21 COMUNICAZIONI.

**21.1** Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate:

- Via Web: dal sito [www.tuasrl.com](http://www.tuasrl.com) compilando l'apposito modulo,
- Per Posta: scrivendo a - TUA S.r.l., Via Aurelio Saffi 2/D - 37123 Verona (VR),

a mezzo fax al numero 045 511 2830, a mezzo e-mail all'indirizzo [reclami@tuasrl.com](mailto:reclami@tuasrl.com)

Pec: [assistenza.tuasrl@pec.net](mailto:assistenza.tuasrl@pec.net)

**21.2** Le comunicazioni relative alla Fornitura, comprese quelle di tipo amministrativo e di recupero del credito, potranno essere inviate dal Fornitore tramite PEC, e-mail, lettera, SMS, WhatsApp, nota in bolletta, ecc., fermo restando quanto previsto dalla regolazione di settore. A tal fine, il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei propri recapiti forniti al momento della conclusione del Contratto o successivamente, compresi l'indirizzo PEC, e-mail ed il numero di cellulare. Nel caso in cui il Cliente non comunichi l'aggiornamento dei propri recapiti, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni. Il Cliente autorizza il Fornitore ad inviare comunicazioni in formato elettronico al/ai domicilio/i elettronico/i speciale/i eletto/i nel presente contratto (numero di cellulare e/o indirizzo di posta elettronica e/o indirizzo posta elettronica certificata) nella sezione "DATI CLIENTE". Tale autorizzazione riguarda a titolo di esempio l'invio del plico contrattuale, della welcome letter, delle fatture, della costituzione di messa in mora ai sensi del Timoe e Timg anche tramite servizio di recapito certificato conformemente al disposto relativo al servizio qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS.

**21.3** Il Cliente può inviare eventuali reclami, secondo quanto indicato all'art. 19 del presente Contratto, mediante i seguenti canali:

- Via Web: dal sito [www.tuasrl.com](http://www.tuasrl.com) compilando l'apposito modulo
- Per Posta: scrivendo a TUA S.r.l., Via Aurelio Saffi 2/D 37 - 37123 Verona (VR), a mezzo fax al numero 045 511 2830, a mezzo e-mail all'indirizzo [reclami@tuasrl.com](mailto:reclami@tuasrl.com)

**21.4** Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

**21.5** Il Fornitore potrà comunicare in bolletta e sul sito web eventuali ulteriori canali di contatto ai quali il Cliente potrà rivolgersi per richiedere informazioni.

### Art. 22 LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE.

**22.1** La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Il cliente elegge un proprio domicilio digitale speciale autorizzando l'eventuale invio da parte del Fornitore di comunicazioni in formato elettronico (ad esempio di fatture, welcome letter, plico contrattuale, costituzione di messa in mora ai sensi Timoe/Timg etc) utilizzando 1) il numero Cellulare oppure al 2) mail all'indirizzo E-mail forniti esplicitamente nel presente contratto sezione "DATI CLIENTE". **21.1** Per ogni controversia relativa all'interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro del Cliente nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo; in tutti gli altri casi il Foro competente in via esclusiva, sarà quello di Verona, in cui si trova la sede legale del Fornitore

**22.2** In tutti gli altri casi, si applicano le disposizioni sul foro competente di cui agli articoli 18, 19 e 20 del Codice di procedura civile.

### Art. 23. RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

**23.1** Il Cliente, in relazione al Contratto di Fornitura, potrà attivare le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie:

- la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>. Sarà possibile l'attivazione della procedura solo dopo aver presentato reclamo scritto al Fornitore e aver ricevuto relativa risposta, insoddisfacente, ovvero nessuna risposta decorsi 40 (quaranta) giorni solari dall'invio del reclamo. Tale procedura è gratuita e si svolge esclusivamente online;
- Tutte le informazioni relative alle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili anche sul sito [www.tuasrl.com](http://www.tuasrl.com)

**23.2** L'esperienza del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

### Art. 24. ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI GAS

**24.1** I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale e da essa sono esclusi:

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

**24.2** Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800 166 654 o con le modalità indicate sul sito internet <https://www.arera.it>.

**24.3** Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.

### Art. 25 DISPOSIZIONI VARIE.

**25.1** In caso di conflitto tra i contenuti contrattuali della Proposta di Contratto rispetto alle presenti nelle CGF e alle CTE, prevale il primo. Inoltre, in caso di conflitto tra i contenuti delle CGF e delle CTE, prevalgono i contenuti di queste ultime.

**25.2** Tutti i riferimenti a norme legislative o regolamentari includono le successive integrazioni e modifiche delle norme medesime. Tutte le delibere dell'ARERA citate nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

**25.3** Il Contratto costituisce l'intero accordo intervenuto tra il Fornitore e il Cliente circa le prestazioni oggetto dello stesso e sostituisce ogni precedente intesa, scritta o verbale, eventualmente intervenuta in merito alle stesse. Nessuna modifica o aggiunta al Contratto sarà valida o efficace se non effettuata per iscritto e sottoscritta da rappresentanti debitamente autorizzati da I Fornitore e dal Cliente. Il Fornitore si riserva la facoltà di consentire l'utilizzo di canali alternativi.

**25.4** Il Cliente dichiara di conoscere le condizioni contrattuali di riferimento previste dalla delibera dell'ARERA n. 229/01 ("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" in G.U. n. 287 dell'11 dicembre 2001) e le condizioni economiche di riferimento previste dal TIVG e di aver liberamente optato per le diverse condizioni contrattuali da mercato libero previste dal Contratto. Inoltre, il Cliente dichiara che le suddette condizioni contrattuali ed economiche gli sono state offerte dal Fornitore.

**25.5** Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed in misura fissa. Il relativo onere è a carico della Parte che con il proprio comportamento renda necessaria la registrazione.

## ATTENZIONE

### ALLEGARE LA COPIA DI UN DOCUMENTO DI IDENTITÀ VALIDO DEL RICHIEDENTE

Titolare del trattamento dei dati personali è di Tua S.r.l. a socio unico | Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR).

L'informativa completa è disponibile sul sito [www.tuasrl.com](http://www.tuasrl.com)



## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA - SERVIZIO TUTELA DELLA VULNERABILITÀ

### CONTATTI

www.tuasrl.com  
servizioclienti@tuasrl.com  
Numero Verde  
fisso - 800 76 32 33  
mobile - 045 245 6325  
Fax Servizio Clienti  
045 511 2830  
Tua S.r.l. a socio unico  
Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR)  
P.IVA: 04742230230  
Capitale sociale: 100.000€

#### Art. 26 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

26.1 I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o dei quali comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità con la disciplina prevista dal Regolamento 2016/679/UE nonché dal D. lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come integrato dal D. lgs. 101/2018. Nell'Informativa predisposta ai sensi degli artt. 13 e 14 del citato Regolamento europeo, che costituisce un allegato delle presenti CGF, il Fornitore fornisce tutte le informazioni circa il trattamento dei dati personali connessi alla sottoscrizione del Contratto di fornitura ed in particolare, il Cliente (persona fisica) è informato che l'attivazione della fornitura è sottoposta all'esito positivo della preventiva verifica e consultazione dei dati presenti nei SIC.

#### Art. 27 – SICUREZZA DEGLI IMPIANTI

27.1 La realizzazione, l'esercizio e la manutenzione dell'Impianto Interno e degli apparecchi di utilizzazione sono di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente. In conformità con il D.M. 37/2008 per la sicurezza degli impianti, il Cliente è responsabile della corretta conservazione e dell'integrità del Contatore Gas e/o Elettrico e dell'eventuale manomissione, salvo eventi indipendenti dalla volontà del Cliente e comunque a Lui non imputabili. Il Cliente dovrà avvertire immediatamente il Distributore Gas e/o Elettrico in caso di difettoso funzionamento del Contatore Gas e/o Elettrico o di altra parte dell'impianto di proprietà del Distributore Gas e/o Elettrico e dovrà permettere a questi ultimi l'accesso al loro impianto.

#### Art. 28 MODALITÀ DI CALCOLO DEI CONSUMI

28.1 Nel caso di stime effettuate dal Fornitore, esse saranno calcolate nel seguente ordine in relazione a: (i) i dati storici di consumo del Cliente che il fornitore acquisisce durante la somministrazione; (ii) il volume annuo previsto comunicato dal distributore locale, ovvero dal Cliente. I criteri di calcolo delle stime sono i seguenti: a) (prodie calcolato sulla base dei dati storici di consumo del Cliente che il fornitore acquisisce durante la somministrazione, profilati sulla base delle curve del profilo di prelievo del Cliente, così come stabilito da ARERA, riferito all'andamento climatico del periodo oggetto di stima); b) prodie calcolato sulla base del volume annuo previsto comunicato dal distributore locale, ovvero dal Cliente, profilato sulla base delle curve del profilo di prelievo del Cliente, così come stabilito da ARERA, riferito all'andamento climatico del periodo oggetto di stima. Il dato di misura rilevato dal contatore gas è valido ai fini della fatturazione a conguaglio dei consumi. La procedura di rilevazione e di gestione del dato è disciplinata dal TIVG. L'impresa di distribuzione è tenuta ad effettuare tentativi di lettura del misuratore rispettando le frequenze minime di raccolta, assicurando che ciascun tentativo recepisca almeno il prelievo relativo all'80% dei seguenti periodi temporali di riferimento: per PdR con consumi fino a 500 smc/anno, un tentativo di lettura nell'anno; per PdR da 501 smc/anno e fino a 1.500 smc/anno, due tentativi nell'anno, uno nel periodo di aprile-ottobre e uno in quello novembre-marzo; per PdR da 1.501 smc/anno e fino a 5.000 smc/anno, tre tentativi nell'anno, uno nel periodo novembre-gennaio, uno in quello febbraio-aprile ed uno in quello maggio-ottobre; per PdR con consumi superiori a 5.000 smc/anno la rilevazione è mensile.

28.2 Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi, al fine di consentire la lettura diretta del Contatore Elettrico e/o Gas. In caso di mancata lettura del Contatore, il Fornitore ne fornirà informazione al Cliente in fattura. In caso di mancato rispetto da parte del Distributore dei requisiti dell'art 63 della RQDG sarà riconosciuto un indennizzo al Cliente finale tramite il Fornitore di cui all'art 70 della RQDG stesso. Il Cliente avrà diritto anche a un ulteriore indennizzo previsto dall'art 19 del TIF nel caso in cui il Distributore ritardi la messa a disposizione dei dati di misura funzionali alla cessazione della Fornitura.

28.3 Per i punti di riconsegna Gas con frequenza di lettura diversa dalla giornaliera, il Fornitore indica in fattura la finestra temporale in cui il Cliente può comunicare l'autolettura affinché essa sia fatturata senza l'integrazione di stima. L'autolettura può essere comunque trasmessa solo l'ultima settimana del mese, dal giorno 24 al giorno 1 del mese successivo, attraverso i canali resi disponibili dal Fornitore ed esplicitati in fattura. L'autolettura eventualmente validata dal Distributore sarà utilizzata per ricalcolare i consumi delle fatturazioni emesse sulla base di stime, in assenza di lettura rilevata del Distributore. L'autolettura comunicata dal Cliente sarà utilizzata ai fini della fatturazione previa validazione da parte del Fornitore, in termini di verosimiglianza statistica rispetto ai consumi storici del Cliente.

28.4 Ogni tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di Gas darà facoltà al Fornitore, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, di risolvere il Contratto relativo alla somministrazione cui si riferiscono tali tentativi, salvo ogni diritto al risarcimento del danno.

28.5 Il Cliente può richiedere interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti ad impianti ed apparecchi della rete di distribuzione. Nel caso in cui li richieda, le spese saranno a suo carico solo se il guasto o il malfunzionamento non riguardi effettivamente gli impianti/apparecchi della rete di distribuzione. In tal caso il Cliente dovrà versare al Fornitore l'importo pari al costo dell'intervento del Distributore competente. Il Cliente può richiedere in contraddittorio, su esplicita richiesta, la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura.

## Standard di qualità indennizzi

### ATTENZIONE

#### ALLEGARE LA COPIA DI UN DOCUMENTO DI IDENTITÀ VALIDO DEL RICHIEDENTE

Titolare del trattamento dei dati personali è di Tua S.r.l. a socio unico | Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR).  
L'informativa completa è disponibile sul sito [www.tuasrl.com](http://www.tuasrl.com)

Nei casi indicati di seguito indicati, il Cliente ha diritto a indennizzi automatici stabiliti dall'ARERA qualora il fornitore non soddisfi il livello di qualità richiesto per il relativo adempimento.  
STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE

### RISULTATI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Vengono riportati di seguito i risultati, riferiti all'anno 2024, degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

#### Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16)	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposta inviata oltre lo standard	Tempo medio di risposta (g.g)	Indennizzi (€)
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	369	322	37	19,70	1650 €
Rettificazione di fatturazione	60 giorni solari	0	0	0	0	0
Rettificazione di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	6	0	0	0

#### Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16)	Richiesta ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Tempo medio di risposta (g.g)	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	30 giorni solari	764	750	5,95	98,17%

### ATTENZIONE

#### ALLEGARE LA COPIA DI UN DOCUMENTO DI IDENTITÀ VALIDO DEL RICHIEDENTE

Titolare del trattamento dei dati personali è di Tua S.r.l. a socio unico | Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR).  
L'informativa completa è disponibile sul sito [www.tuasrl.com](http://www.tuasrl.com)