

# *CARTA DEL SERVIZIO*

## 1. PREMESSE

Coopgas srl (di seguito Coopgas) è una Società appartenente al gruppo CPL Concordia Soc. Coop.

Coopgas è una società di vendita di gas naturale ai clienti finali, autorizzata allo svolgimento di tale attività dal Ministero delle Attività Produttive, con provvedimento n. 32 del 30 Maggio 2003.

La Carta del Servizio è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al Cliente, redatta da Coopgas.

La Carta del Servizio viene rivolta a tutti i Clienti di Coopgas al fine di informarli dei loro diritti e di coinvolgerli nel costante processo di miglioramento della qualità del servizio reso agli stessi.

Nella Carta del servizio sono elencati i principi adottati per l'erogazione delle prestazioni e gli standard generali e specifici di qualità commerciale, stabiliti in relazione alle singole attività, che Coopgas si impegna ad adottare e rispettare.

Eventuali ulteriori standard di qualità che verranno successivamente prescritti dagli organismi competenti verranno immediatamente recepiti ed applicati da Coopgas.

Coopgas, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, provvede alla corresponsione al Cliente dei relativi indennizzi automatici, come di indicati al successivo punto 5.

## 2. DEFINIZIONI

Per rendere più agevole la lettura e la comprensione del presente documento, si riportano di seguito le definizioni più comunemente utilizzate conformemente peraltro ai provvedimenti emanati dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (di seguito AEEG).

"attivazione della fornitura" è l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo che non comporti modifica dall'impianto di derivazione di utenza;

"autolettura" è la rilevazione da parte del cliente e la conseguente comunicazione al venditore dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura o dell'eventuale correttore dei volumi misurati;

"Autorità" è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

"cliente buon pagatore" è il cliente finale che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio;

"cliente finale" è qualsivoglia consumatore che acquisti gas per uso proprio, sia di carattere domestico che imprenditoriale in senso lato;

"conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura" è l'accettazione da parte del Cliente degli oneri previsti dal venditore per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente;

"conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura" è l'accettazione da parte del Cliente degli oneri previsti dal venditore per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;

"data di comunicazione" è la data di invio, quale risultante dal protocollo del venditore o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui ai successivi punti, ovvero la data di comunicazione al cliente, inserita nel sistema informativo del venditore, dell'avvenuta predisposizione del medesimo documento, ovvero la data di consegna del documento da parte del venditore al cliente finale;

"data di ricevimento della richiesta" è:

- per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo del venditore;
- per le richieste avanzate per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo del venditore;
- per le richieste presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale del venditore, la data riportata su appositi moduli predisposti dal venditore, ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo del venditore;

"dati tecnici" sono le informazioni e/o i dati in esclusivo possesso del distributore necessari al Coopgas per inviare al cliente finale la risposta motivata a un reclamo scritto, o a una richiesta di informazioni o a una richiesta di rettifica di fatturazione;

"disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale" è la sospensione dell'alimentazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;

"distribuzione" è l'attività di trasporto del gas a mezzo di reti a media e a bassa pressione per la fornitura agli utenti, in particolare a mezzo di reti urbane;

"fornitura" è il servizio di vendita del gas a mezzo di reti a media e a bassa pressione;

"lettura" è la rilevazione da parte del distributore dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dall'eventuale correttore dei volumi misurati, al fine di quantificare a consuntivo i consumi del cliente;

"livello generale di qualità" è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;

"livello specifico di qualità" è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici;

"punto di riconsegna" è il punto di confine tra l'impianto di proprietà del distributore o gestito dallo stesso e l'impianto di proprietà del cliente;

"reclamo scritto" è ogni comunicazione fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore ed cliente;

"riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità" è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall'venditore nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità in particolare, dalle clausole contrattuali;

"richiesta di informazioni scritta" è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all'venditore, anche per via telematica,, con la quale il cliente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito;

"verifica del gruppo di misura" è l'accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente emanata dall'UNI;

"verifica della pressione di fornitura" è l'accertamento del livello di pressione nel punto di riconsegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

### 3. COMPUTO DEI TEMPI

I tempi relativi alle prestazioni erogate sono espressi in giorni solari. Il computo dei tempi di esecuzione decorre dal giorno successivo a quello di ricevimento della richiesta di effettuazione della prestazione o della conferma della richiesta di verifica. Per giorno lavorativo si intende ogni giorno non festivo della settimana compreso fra Lunedì e Venerdì. Sabato non è considerato lavorativo come pure il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di riconsegna.

### 4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Coopgas intende erogare ai propri Clienti servizi caratterizzati da elevati livelli qualitativi, nel rispetto degli standard specifici e generali di qualità commerciale disciplinati dall'AEEG nella Delibera n. 164/08 (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV) e nel rispetto del Codice di Condotta Commerciale di cui alla Delibera n. 104/10 (Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali), in conformità a quanto stabilito dalla dall' AEEG nella Delibera n. 229/01 (Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali).

Riferimenti normativi:

<http://www.autorita.energia.it/it/docs/01/229-01.htm>

<http://www.autorita.energia.it/it/docs/10/104-10arg.htm>

[http://www.autorita.energia.it/allegati/docs/08/TestointegratoTIQV\\_new.pdf](http://www.autorita.energia.it/allegati/docs/08/TestointegratoTIQV_new.pdf)

#### STANDARD GENERALI

##### *Tempo di risposta motivata di Coopgas a richieste di informazioni scritte*

E' il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazione da parte del cliente finale e la data di comunicazione al cliente finale della risposta motivata scritta.

Tempo massimo : 30 giorni solari

Livello generale : 95%

##### *Tempo di risposta motivata di Coopgas a richieste scritte di rettifica fatturazione*

E' il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data di ricevimento da parte di Coopgas della richiesta scritta di rettifica fatturazione da parte del cliente finale e la data di comunicazione al cliente finale della risposta motivata scritta da parte di Coopgas.

Tempo massimo : 40 giorni solari

Livello generale : 95%

#### STANDARD SPECIFICI

##### *Tempo di risposta motivata dell'Azienda a reclami scritti*

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Coopgas del reclamo scritto del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte di Coopgas della risposta motivata scritta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Coopgas di dati tecnici da parte del distributore .

Tempo massimo : 40 giorni solari

##### *Tempo di rettifica di fatturazione*

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Coopgas della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del contratto di fornitura, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Coopgas di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore. L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato da Coopgas anche in bolletta; in tal caso farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta, il credito dovrà essere erogato al cliente finale con rimessa diretta (bonifico).

Tempo massimo : 90 giorni solari

##### *Tempo di rettifica di doppia fatturazione*

Il tempo di rettifica di doppia fatturazione è il tempo misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Coopgas della richiesta scritta di rettifica di fatturazione per consumi relativi ad un punto di prelievo o di riconsegna di cui Coopgas non risulta più essere titolare (per avvenuto cambio fornitore), e la data di accredito al cliente finale della somme non dovute. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Coopgas di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore.

L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato da Coopgas anche nella bolletta di fine rapporto; in tal caso farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato nella bolletta di fine rapporto, il credito dovrà essere erogato al cliente finale con rimessa diretta (bonifico).

Tempo massimo : 20 giorni solari

## 5. INDENNIZZI AUTOMATICI

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi; solo limitatamente agli standard generali, rientrano tra gli impedimenti provocati da terzi eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal Coopgas nei casi di cui all'Articolo 15;
- c) cause imputabili a Coopgas, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità Coopgas corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20 euro.

- 1) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- 2) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- 3) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Coopgas non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità (lettere a) e b) di cui sopra)

Il Coopgas non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico oppure in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente

Coopgas è tenuta ad accreditare al cliente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte di Coopgas del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

## 6. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Coopgas nell'erogazione del servizio di vendita gas intende proporre ai propri Clienti condizioni contrattuali nel rispetto della Delibera n. 229/01 "Adozione di Direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali" e alla Delibera 104/10 (Approvazione del Codice di Condotta Commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali).

Coopgas offre, in modo trasparente, condizioni più favorevoli rispetto a quanto previsto dalle Delibere citate ai propri clienti, nel rispetto del principio di non discriminazione. Le condizioni contrattuali previste dalla Delibera 229/01 sono comunque pubblicate sul sito Internet dell'AEEG e possono quindi agevolmente essere confrontate con le sotto elencate condizioni applicate da Coopgas.

### *La misurazione dei Consumi*

Saranno assunti come validi i dati di misura rilevati tramite le apparecchiature messe a disposizione dal Distributore, sino a che non sia accertata la loro erroneità e detti dati avranno valenza fiscale e legale. Quale unità di misura sarà utilizzato il metro cubo alle condizioni standard, Sm<sup>3</sup> (temperatura di 15 °, pressione di 1,01325 bar). La conversione dei volumi da m<sup>3</sup> a Sm<sup>3</sup> sarà eseguita applicando il fattore di correzione C, come definito dall'AEEG. La misurazione dei consumi è di competenza dell'impresa di distribuzione del gas locale, che eseguirà la lettura dei misuratori e la validazione dei dati rilevati, in conformità alle disposizioni a riguardo dettate dall'AEEG. Il Cliente si dichiara disponibile a comunicare a Coopgas le letture del proprio contatore attraverso i diversi sistemi messi a disposizione (Numero Verde, Cartolina Postale, Internet, punto di contatto). L'autolettura, se effettuata nei tempi e con le modalità indicate da Coopgas in bolletta, sarà valida ai fini della fatturazione; tuttavia, se il dato comunicato non risultasse accettato dal sistema, perché significativamente diverso dalla media dei consumi storici del Cliente, la non accettabilità del dato verrà comunicata.

Il Cliente si obbliga ad assicurare e consentire agli incaricati di Coopgas e del Distributore l'accesso al contatore di misura in qualunque momento, anche quando questo non sia accessibile, previo, ove possibile, accordo circa la data e l'ora dell'intervento. Il Cliente autorizza Coopgas a comunicare al Distributore in nome e per conto proprio, i dati di consumo dalla stessa rilevati, a titolo di autolettura.

Le rilevazioni dei consumi si intendono esatte entro la tolleranza di misura ammessa dalla normativa vigente. Qualora il Cliente ritenesse erronee le misurazioni eseguite dal contatore, potrà richiederne il controllo a Coopgas, che provvederà ad attivare il Distributore. Qualora la

misura del gas venga meno, per guasti o anomalie di funzionamento accertate del contatore, Coopgas si attiverà affinché il Distributore provveda alla sostituzione dello stesso e verrà assunto quale valore di riferimento per la determinazione dei volumi quello fornito dal Distributore. Gli eventuali errori di determinazione dei volumi derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso sia in difetto, daranno luogo al conguaglio degli importi erroneamente fatturati, restando inteso che non verranno comunque corrisposti interessi su tali conguagli.

Il tentativo di lettura dei gruppi di misura eseguito dal distributore locale avverrà: a) almeno una volta l'anno, per i clienti con consumi fino a 500 mc/anno; b) almeno una volta ogni sei mesi per i clienti con consumi superiori a 500 mc/anno e fino a 5.000 mc/anno; c) almeno una volta al mese per i clienti con consumi superiori a 5.000 mc/anno ad esclusione dei mesi nei quali i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.

In caso di mancata lettura del contatore, Coopgas ne darà informazione al Cliente in fattura, menzionando altresì le cause che non hanno consentito la lettura.

Nel caso di contatore sito nella proprietà privata del Cliente, laddove il tentativo di lettura non sia andato a buon fine per impossibilità di accesso alla medesima, Coopgas, successivamente all'invio della comunicazione summenzionata e in caso di perdurante diniego di accesso alla proprietà privata da parte del Cliente, potrà chiedere al distributore locale la sospensione della fornitura.

Le spese di tale sospensione e di eventuale riattivazione sono a carico del Cliente.

#### *Modalità di calcolo e fatturazione dei consumi*

Coopgas fatturerà i consumi del Cliente secondo la cadenza e le modalità indicate nel contratto. Qualora sia prevista l'emissione di fatture in acconto, sarà sempre facoltà del Cliente comunicare i dati del proprio contatore, al fine di ottenere l'emissione della successiva fattura a conguaglio. Coopgas si riserva la facoltà di variare la tipologia di fatturazione, qualora sia necessario per il rispetto delle vigenti disposizioni dell'AEEG, ovvero per esigenze di servizio.

Fra una lettura o autolettura e quella successiva o in caso di tentativo di lettura fallito, la fatturazione avverrà sulla base dei consumi presunti, stimati da Coopgas secondo i consumi storici del Cliente. Per i nuovi clienti la prima fatturazione stimata o in acconto si effettuerà sulla base dei consumi che Coopgas riterrà possano essere attribuiti al Cliente in relazione a quanto dichiarato dal Cliente medesimo al momento della sottoscrizione del contratto di somministrazione ed in relazione alla destinazione d'uso del gas, al numero ed al tipo di apparecchiature alimentate a gas di cui dispone il Cliente.

L'attribuzione dei consumi avverrà su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo (metodo pro-die).

Ai Clienti che abbiano optato per la fatturazione in acconto costante, il consumo annuo, stimato secondo quanto sopra indicato, sarà fatturato in sei rate costanti e conguagliato al termine dell'anno termico. Il conguaglio verrà addebitato unitamente all'ultima rata di acconto.

#### *Tempi e modalità di pagamento della bolletta*

Il Cliente sarà tenuto ad eseguire il pagamento degli importi fatturati entro la scadenza indicata in bolletta, con la modalità di pagamento prescelta nella intestazione del presente contratto. Il termine di scadenza per il pagamento non sarà inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della bolletta. Il pagamento, se avvenuto entro i termini di scadenza presso i soggetti e con le modalità convenute, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento a Coopgas da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non potranno essere imputati al Cliente. Coopgas offre ai propri Clienti almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta accessibile nel territorio di ciascuna provincia servita.

Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in bolletta. Il Cliente, nei casi e con le modalità di cui al successivo comma, potrà pagare i corrispettivi dovuti per la fornitura di gas attraverso rate successive. Il Cliente, qualora rientri nelle categorie di seguito elencate è informato nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti e delle relative modalità.

Coopgas offrirà la rateizzazione:

- per i clienti con consumi fino a 5000 mc/anno, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
- 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;
- per i clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio.

La rateizzazione non è offerta per corrispettivi inferiori a 50,00 euro. Il Cliente che intende avvalersi della rateizzazione ne darà comunicazione a Coopgas entro il termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate degli interessi pari al tasso ufficiale di riferimento.

#### *Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento*

In caso di ritardato pagamento delle fatture, Coopgas potrà richiedere al Cliente interessi di mora, calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento, così come definito ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo DECRETO LEGISLATIVO 24 giugno 1998, n. 213, pubblicato nella Gazz. Uff. 8 luglio 1998, n. 157, S.O., aumentato di 3,5 punti percentuali. Il Cliente buon pagatore, cioè il Cliente che nei due anni precedenti abbia sempre pagato la bolletta entro i termini, per i primi dieci giorni di ritardo, dovrà pagare solo gli interessi legali.

Coopgas richiederà il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta. Decorsi inutilmente 10 giorni dall'invio del sollecito di pagamento, Coopgas potrà sospendere la fornitura per morosità.

In caso di accertati errori di fatturazione, Coopgas provvederà ad emettere una nuova fattura, conguagliando gli importi erroneamente richiesti al Cliente e, comunque, l'accredito delle somme erroneamente fatturate avverrà entro 60 giorni dalla data di comunicazione al Cliente dell'esito delle verifiche.

#### *Sospensione, limitazione ed interruzione della fornitura*

Coopgas, in caso di mora del Cliente, invierà a quest'ultimo una comunicazione a mezzo di lettera raccomandata semplice indicante il termine ultimo entro cui dovrà provvedersi al pagamento della bolletta insoluta, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, i tempi entro i quali, in costanza di mora, la fornitura di gas potrà essere sospesa, nonché i costi delle eventuali operazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura. Detta comunicazione ha valore di costituzione in mora.

Coopgas non sospenderà la fornitura al Cliente nei casi previsti dalla vigente normativa, mentre potrà sospendere la fornitura anche senza preavviso a motivo di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura, nell'ipotesi di diniego all'accesso, da parte del Cliente, al contatore di misura agli incaricati di Coopgas e del Distributore, ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto.

Coopgas, in caso di sospensione per morosità, potrà richiedere al Cliente il pagamento del contributo di disattivazione e riattivazione della fornitura di gas, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni e di un deposito cauzionale come forma di garanzia. Coopgas, decorsi 10 giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli importi insoluti, potrà procedere d'ufficio alla cessazione amministrativa del contratto. Nel qual caso il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di fornitura, previa estinzione di tutti gli importi insoluti. Oltre all'ipotesi di sospensione della fornitura per morosità del Cliente, o mancata produzione o reintegro della fideiussione, se dovuta, Coopgas potrà interrompere la somministrazione di gas in casi di forza maggiore, per esigenze di servizio e per motivi di sicurezza, adoperandosi al meglio e nei limiti del possibile per evitare disagio al Cliente. E' prevista, inoltre, la sospensione della fornitura nel caso in cui il Distributore rilevi che l'impianto interno del Cliente non sia conforme alle norme tecniche vigenti sulla sicurezza degli impianti e possa costituire pericolo immediato per l'incolumità del Cliente o di terzi.

Sospensioni, interruzioni o variazioni qualitative delle forniture dovute a cause accidentali o a forza maggiore, a scioperi, a ordini o provvedimenti delle Autorità, a disservizi di terzi contro i quali Coopgas si sia diligentemente attivata, non comporteranno alcuna responsabilità per Coopgas o per i suoi dipendenti ai sensi dell'art. 1229 codice civile, né esonereranno il Cliente dall'esatto e puntuale pagamento delle prestazioni già eseguite.

#### *Oneri e garanzie a carico del cliente finale*

Il Cliente sarà tenuto a versare un deposito cauzionale o a presentare una garanzia alternativa qualora richiesto da Coopgas.

Nel caso in cui il Cliente versi un deposito cauzionale, questo non supererà il valore di due mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente. Gli importi relativi ai consumi saranno considerati al netto delle imposte. Il deposito cauzionale verrà restituito non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di vendita, maggiorato degli interessi legali. Al Cliente non verrà sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso, Coopgas potrà trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva. Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale altri strumenti che assicurino Coopgas circa l'esatto adempimento da parte del Cliente. La domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale per i clienti con consumi sino a 50.000 mc/anno.

Qualora invece il Cliente presenti garanzia fidejussoria, questa dovrà essere consegnata a Coopgas prima della data di decorrenza del presente contratto. La fideiussione dovrà essere escutibile a prima istanza, ogni eccezione rimossa, con rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e dovrà essere rilasciata da un primario Istituto di Credito, con valore pari a due mensilità medie annue di consumo, attribuibili al Cliente

#### *Modalità e procedure di reclamo*

Il Cliente potrà inoltrare richieste di informazioni e reclami a Coopgas con le seguenti modalità:

- \* utilizzando l'apposito modulo reclami in allegato o ritirabile presso tutti i punti di contatto o scaricabile dal sito internet [www.coopgas.it](http://www.coopgas.it)
- \* tramite posta presso la sede di Coopgas Via A. Grandi, n. 39 41033 Concordia sulla Secchia MO
- \* tramite fax al numero 0535 615578
- \* tramite posta elettronica ordinaria all'indirizzo : [info@coopgas.it](mailto:info@coopgas.it)
- \* tramite posta elettronica certificata all'indirizzo : [coopgas@legalmail.it](mailto:coopgas@legalmail.it)
- \* presso i punti di contatto Coopgas presenti sul territorio.

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra Cliente e Coopgas, sarà competente il Foro del Cliente e si applicheranno le disposizioni del Codice di Procedura Civile, salvo per le questioni che potranno essere rimesse alla competenza dell'AEEG.

Ulteriori chiarimenti ai corrispettivi applicati sulla base delle suddette condizioni tariffarie possono essere richiesti al numero verde 800-552-009 oppure presso gli uffici di zona oppure a mezzo richiesta scritta di informazioni agli indirizzi e riferimenti sopra specificati.

Per modalità e tempistiche si rimanda alla sezione "Standard di qualità del servizio" e "Indennizzi Automatici"