



AMG GAS

AMG GAS s.r.l.
SOGGETTA AD ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLA EDISON S.P.A. –
Piazza V. Tumminello 4 90123 Palermo
C.C.I.A.A. Palermo ed Enna e Partita I.V.A. 05044850823
R.E.A. Palermo n.231830



Condizioni Generali di Contratto per la Fornitura di Gas Naturale Clienti Domestici forniti nel Servizio di Tutela della Vulnerabilità

Il presente documento contiene le condizioni di fornitura di gas naturale applicate da AMG GAS S.R.L. per tutti i clienti finali per uso domestico che aderiscono all'offerta SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITA'. Esso è parte integrante di ogni singolo contratto di fornitura senza che ne occorra la materiale trascrizione ed il Cliente ha diritto di averne copia gratuita.

Art.1 Definizioni e normativa di riferimento

ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;

Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 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, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura;

Cliente o Cliente finale: è il Cliente domestico;

Cliente domestico: è la persona fisica che acquista gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;

Clienti titolari di bonus sociale: sono i Clienti domestici di gas naturale che risultino in condizioni di disagio economico così come definiti all'articolo 2, comma 2.3 del TIBEG;

Codice di condotta commerciale: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, come successivamente modificato e integrato;

Codice del consumo: è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 come successivamente modificato e integrato;

Codice in materia di protezione dei dati personali: è il d.lgs. 196/03, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;

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);

Contratto: è il contratto di fornitura di gas naturale concluso sulla base dell'Offerta SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITA' e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche;

Distributore: è il soggetto che svolge 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 che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:

- modulistica per la conclusione dell'offerta SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITA';
- scheda sintetica per il Cliente finale;
- modulistica recante le condizioni economiche;
- scheda di confrontabilità;
- informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
- modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento;
- modulo per la presentazione dei reclami;
- modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
- informativa sul trattamento per i dati personali;
- ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.

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 venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;

Fornitore di ultima istanza (FUI): è il/i fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore;

Forza maggiore: è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;

Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura del gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura;

Mercato libero: è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare il gas naturale;

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

Punto di fornitura: è il punto di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione il gas naturale al Cliente;

RQDG: è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione 2014-2019;

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: è il servizio erogato ai clienti vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22;

Servizi di ultima istanza: sono i servizi erogati dal fornitore del servizio di *default* di distribuzione e dal FUI;

SII: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010;

Supporto durevole: è ogni strumento 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 e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;

Switching: è (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 regimi 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: è il Testo integrato morosità gas;

TIQV: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;

TIVG: è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti.

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

Art.2 Oggetto

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale al Cliente da parte di Amg Gas srl, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITA'.

2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.

2.3 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato da Amg Gas srl da parte dell' esercente il servizio di *default* che in precedenza serviva il Cliente.

2.4 Amg Gas srl conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 7.

2.5 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il gas naturale messo a disposizione da Amg Gas srl per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare il gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

2.6 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

Art.3 Conclusione del contratto

3.1 Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto da Amg Gas srl, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine Amg Gas srl comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione da parte di Amg Gas srl. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte di Amg Gas srl.

3.2 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, Amg Gas srl consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.

3.3 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente finale fuori dei locali commerciali, Amg Gas srl è tenuta a fornire al Cliente domestico una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente finale domestico 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, Amg Gas srl fornisce al Cliente finale domestico la



AMG GAS

AMG GAS s.r.l.
SOGGETTA AD ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLA EDISON S.P.A. –
Piazza V. Tumminello 4 90123 Palermo
C.C.I.A.A. Palermo ed Enna e Partita I.V.A. 05044850823
R.E.A. Palermo n.231830



Condizioni Generali di Contratto per la Fornitura di Gas Naturale Clienti Domestici forniti nel Servizio di Tutela della Vulnerabilità

conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.

3.4 Amg Gas srl può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da f) a j) 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.

3.5 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

3.6 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

Art.4 Procura a recedere

4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Amg Gas srl perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

4.2 Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente finale, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.3, Amg Gas srl esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al precedente Fornitore nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

Art.5 Diritto di ripensamento

5.1 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali di Amg Gas srl o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto o 30 giorni nel caso in cui il Contratto sia concluso nel contesto delle visite non richieste/pianificate di un professionista presso l'abitazione di un consumatore, oppure di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:

- a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati nel modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento;
- b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

5.2 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente finale.

5.3 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente finale 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.

5.4 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente finale la perdita del diritto di ripensamento.

5.5 Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, Amg Gas srl può chiedere al Cliente finale un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente finale è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

5.6 Le Parti prendono atto che:

- a) se il Cliente finale 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 il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente finale può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario, saranno attivati i Servizi di ultima istanza.

5.7 Nei casi di cui sopra, Amg Gas srl non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

Art. 6 Revoca della richiesta di switching

6.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto di gas naturale sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore Amg Gas srl ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle seguenti informazioni:

- a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
- b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
- c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizi di ultima istanza;
- d) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
- e) le date delle eventuali richieste di *switching*, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
- f) la data di attivazione del Servizio di *default*;
- g) l'accessibilità o meno del Punto di fornitura;

6.2 In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, Amg Gas srl può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte di Amg Gas srl, della richiesta di *switching* entro l'ultima data utile.

6.3 Qualora Amg Gas srl intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 90 giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.

6.4 Superato il termine di cui al comma 6.3, in assenza della comunicazione da parte di Amg Gas srl, il Contratto avrà comunque efficacia.

6.5 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura Amg Gas srl riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi Amg Gas srl avrà comunque la facoltà di:

- a) ritirare la richiesta di *switching* per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
- b) confermare la richiesta di *switching*, rivalendosi sul Cliente finale

Art.7 Conclusione dei contratti con il Distributore

7.1 Ai fini dell'Articolo 2, Amg Gas srl chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

7.2 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

7.3 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di allacciamento e a tenere indenne Amg Gas srl in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

Art.8 Attivazione della fornitura

8.1 L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nella comunicazione (lettera o sms) di attivazione della fornitura inviata da Amg Gas srl.

8.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa da parte di Amg Gas srl.

8.3 Ove Amg Gas srl 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.

Art.9 Condizioni Economiche

9.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITA', sono allegato al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

Art. 10 Durata del contratto, rinnovo e recesso

10.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.

10.2 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.

10.3 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.

10.4 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a

Condizioni Generali di Contratto per la Fornitura di Gas Naturale Clienti Domestici forniti nel Servizio di Tutela della Vulnerabilità

recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con Amg Gas srl mediante invio di apposita comunicazione a Amg Gas srl entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.

10.5 Amg Gas srl 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.

10.6 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte di Amg Gas srl. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità: tramite comunicazione scritta da far pervenire alla Amg Gas srl presso i punti cliente, o a mezzo posta ordinaria, o all'indirizzo mail info@amg.pa.it, allegando la copia fotostatica di un documento di riconoscimento; in alternativa viene consentito al Cliente di effettuare il recesso tramite call center al nr. 800773399 previa idonea identificazione, da parte dell'operatore, dell'identità del soggetto richiedente.

10.7 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o neghi l'accesso per la chiusura del misuratore, lo stesso sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali Amg Gas srl si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.

10.8 Amg Gas srl può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

Art.11 Fatturazione

Disposizioni generali

11.1 La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 11.16. Nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

11.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura da Amg Gas srl.

11.3 Le fatture consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale, e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le seguenti modalità: tramite comunicazione scritta da far pervenire alla Amg Gas srl presso i punti cliente, o a mezzo posta ordinaria, o all'indirizzo mail info@amg.pa.it, allegando la copia fotostatica di un documento di riconoscimento.

11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, Amg Gas srl rende disponibile sul sito internet www.amg.pa.it la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITA' di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" attraverso comunicazione scritta da far pervenire alla Amg Gas srl presso i punti cliente, o a mezzo posta ordinaria, o all'indirizzo mail info@amg.pa.it, allegando la copia fotostatica di un documento di riconoscimento.

11.5 Le fatture sono emesse in formato elettronico, salvo che il Cliente chieda di ricevere le fatture in formato cartaceo.

Se il cliente era precedentemente servito nel Servizio di Tutela la modalità di ricezione delle bollette avverrà come già concordato tra le parti.

11.6 Le fatture emesse in formato elettronico sono rese disponibili al Cliente tramite posta elettronica (esclusivamente ai soggetti che hanno fornito ad Amg Gas srl il proprio indirizzo di posta elettronica) e nel sito web di Amg Gas srl, www.amg.pa.it nell'area riservata ai clienti.

11.7 Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

11.8 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.

11.9 L'importo dello sconto di cui al comma 11.8 è riportato nella seguente tabella:

Tipologia di clienti	Unità di misura	Livello dello sconto
Clienti finali domestici di gas naturale	Euro/Punto di fornitura/anno	-5,40

11.10 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.8 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

11.11 Amg Gas srl si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 10 (dieci) euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

11.12 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti di Amg Gas srl per importi complessivamente inferiori a 100 (cento) euro, è riconosciuta la facoltà ad Amg Gas srl di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi Amg Gas srl informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.

11.13 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.

11.14 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.3 in relazione a fatture emesse e non pagate all'esercente il Servizio di *default*, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.

11.15 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti:

- domiciliazione bancaria delle fatture/bollette;
- pagamento con il bollettino postale allegato alla fattura/bolletta in qualunque agenzia delle Poste Italiane S.p.A., nel territorio Nazionale;
- pagamento presso gli sportelli bancari indicati nella stessa fattura/bolletta.

Vengono evidenziati gli sportelli dove non è previsto l'addebito di commissioni.

Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore di Amg Gas srl in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

11.16 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, Amg Gas srl 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 da Amg Gas srl. In caso di stima propria, Amg Gas srl determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo il criterio della media dei consumi degli ultimi due anni, modulato con l'applicazione delle curve termiche di prelievo stabilite dall'ARERA. In mancanza del consumo storico sarà applicato un consumo presunto standard stabilito in base alla tipologia di uso della fornitura.

11.17 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 nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

Fatturazione di periodo

11.18 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
Inferiore a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Tra 500 e 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Tra 1500 e fino a 5.000 Smc/anno	Bimestrale
Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile

Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero

Qualsiasi livello di consumo Mensile

11.19 La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, Amg Gas srl riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

- a) 6 euro nel caso in cui la Fattura 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 Fattura 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 Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

11.20 Amg Gas srl informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze con le seguenti modalità: comunicazione in Fattura/Bolletta.

11.21 In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Punti di fornitura dotati di misuratore accessibile, il Cliente ha diritto



AMG GAS

AMG GAS s.r.l.
SOGGETTA AD ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLA EDISON S.P.A. –
Piazza V. Tumminello 4 90123 Palermo
C.C.I.A.A. Palermo ed Enna e Partita I.V.A. 05044850823
R.E.A. Palermo n.231830



Condizioni Generali di Contratto per la Fornitura di Gas Naturale Clienti Domestici forniti nel Servizio di Tutela della Vulnerabilità

a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore Amg Gas srl pari a 35 euro.

Fatturazione di chiusura

11.22 La Fattura 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 fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

11.23 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.22, Amg Gas srl riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

- 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.22;
- l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.22.

11.24 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione ad Amg Gas srl i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da *switching*, 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 euro.

Art.12 Rateizzazione

12.1 Amg Gas srl informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

- per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture 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 fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture 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'Articolo 11;
- 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.

12.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.

12.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- nei casi di cui ai punti i., ii. e iii., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iv., 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., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture 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 di Amg Gas srl 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, Amg Gas srl provvede ad allegare alla fattura 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 www.euribor.it, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.

12.4 Qualora il Cliente concluda 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 secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

12.5 Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale Amg Gas srl è tenuta 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.

12.6 Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- la prima rata non può essere superiore al trenta per cento 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.

12.7 Amg Gas srl non è tenuta a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, 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.13 Garanzie a carico del Cliente finale

13.1 Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 Amg Gas srl richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

13.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (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					
Consumo annuo (Smc/anno)					
	<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

13.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2 è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- Amg Gas srl 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 non abbia pagato il deposito di cui al comma 13.2 e Amg Gas srl abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

13.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, Amg Gas srl può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

13.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

13.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato da Amg Gas srl, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.

13.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato 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.

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

13.9 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

Condizioni Generali di Contratto per la Fornitura di Gas Naturale Clienti Domestici forniti nel Servizio di Tutela della Vulnerabilità

diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

Art.14 Interessi di mora

14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, Amg Gas srl richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.

14.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

14.3 Amg Gas srl può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

Art.15 Inadempimento del Cliente

15.1 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 14 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 11.16, trascorsi almeno 10 (dieci) giorni dalla scadenza della fattura, Amg Gas srl ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

15.2 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.

15.3 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti ad Amg Gas srl.

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

15.5 Amg Gas srl, trascorsi inutilmente 20 giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, Amg Gas srl si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.

15.6 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare ad Amg Gas srl la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 25 relativo alle comunicazioni.

15.7 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, Amg Gas srl ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di richiesta di risoluzione contrattuale.

15.8 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, Amg Gas srl potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

15.9 Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, Amg Gas srl 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. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di default.

15.10 Nel caso cui al precedente comma 15.9, Amg Gas srl è tenuta a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:

- copie delle fatture non pagate;
- copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale;
- copie della comunicazione con cui Amg Gas srl ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
- copie del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima fattura pagata;
- documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

15.11 In caso di inadempimento al 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 disallmentare il Punto di fornitura.

15.12 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

- euro 30 (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 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità, nonostante alternativamente:

- il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
- il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

15.13 Nei casi di cui al comma 15.12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

15.14 Amg Gas srl si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo – identificato in fattura come Corrispettivo CMOR – nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento

Art.16 Prestazioni di competenza del Distributore

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

16.2 Il Cliente riconoscerà ad Amg Gas srl, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite Amg Gas srl stessa, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì ad Amg Gas srl un importo pari a 23 euro IVA esclusa.

16.3 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. 17 Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

17.1 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. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas.

17.2 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. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

17.3 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 Amg Gas srl 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.18 Forza maggiore

18.1 Le parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a causa di forza maggiore.

18.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne 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.

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

Art.19 Responsabilità

19.1 Le caratteristiche della fornitura 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 oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

19.2 In ogni caso, Amg Gas srl, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di 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. Amg Gas srl 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 ad Amg Gas srl, non



AMG GAS

AMG GAS s.r.l.
SOGGETTA AD ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLA EDISON S.P.A. –
Piazza V. Tumminello 4 90123 Palermo
C.C.I.A.A. Palermo ed Enna e Partita I.V.A. 05044850823
R.E.A. Palermo n.231830



Condizioni Generali di Contratto per la Fornitura di Gas Naturale Clienti Domestici forniti nel Servizio di Tutela della Vulnerabilità

comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico di Amg Gas srl né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

19.3 Amg Gas srl 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.

19.4 Amg Gas srl non potrà in alcun caso essere ritenuta 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.20 Clausola risolutiva espressa

20.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:

- insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive e/o concorsuali;
- inefficacia del Contratto di Distribuzione e/o del Contratto di Trasporto per cause non imputabili a Amg Gas srl;
- impossibilità di procedere alla fornitura di gas naturale a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili a Amg Gas srl, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Amg Gas srl nei confronti del Cliente;
- mancato pagamento di fatture relative ad un altro contratto, eventualmente in vigore, o che sia stato in vigore, tra il Cliente e la stessa Amg Gas srl ovvero, tra il Cliente e una qualunque altra società collegata ad Amg Gas srl;
- mancato accesso del Distributore per oltre 365 giorni ai locali dove è ubicato l'impianto di misura;
- mendaci dichiarazioni del Cliente circa l'utilizzo del gas e/o utilizzo del gas difforme all'uso dichiarato dal Cliente al momento in cui è stato stipulato il contratto;
- invio da parte del Distributore di comunicazioni inerenti una anomalia al misuratore ovvero l'accertamento di manomissioni al contatore e/o di prelievi fraudolenti di gas nel Punto di Riconsegna oggetto della fornitura;
- utilizzo del gas da parte di soggetto diverso dal titolare della fornitura ovvero da parte di soggetto diverso da colui che ha stipulato il contratto;
- mancato corretto aggiornamento, decorsi 30 giorni dalla richiesta espressa da parte di Amg Gas srl, dei dati anagrafici errati o mancanti inerenti il titolare della fornitura, ovvero mancata comunicazione da parte dell'istituzionario della fornitura di dati anagrafici eventualmente mancanti;
- mancato invio da parte del titolare della fornitura, decorsi 30 giorni dalla richiesta espressa da parte di Amg Gas srl, di certificazioni e/o documentazioni relative alla fornitura stessa;
- accertamento da parte di Amg Gas srl di intestazione del contratto di fornitura a nome di una persona fisica deceduta, ovvero di persona giuridica non più operativa, non più esistente o cessata.

Art. 21 Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

21.1 Amg Gas srl 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.

21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente ad Amg Gas srl utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.amg.pa.it.

21.3 Amg Gas srl provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).

21.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

Art.22 Assicurazione clienti finali gas

22.1 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.

22.2 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 Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet www.arera.it.

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

Art.23 Integrazione del contratto

23.1 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.

23.2 Amg Gas srl 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.

Art.24 Cessione del contratto

24.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte di Amg Gas srl ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte di Amg Gas srl rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..

24.2 La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente da parte di Amg Gas srl. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

Art.25 Comunicazioni

25.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate: posta ordinaria da recapitare al seguente indirizzo: Amg Gas srl, Piazza Tumminello 4, 90123 Palermo – posta elettronica all'indirizzo info@amg.pa.it.

25.2 Amg Gas srl si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

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

Art.26 Legge applicabile e foro competente

26.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal presente Contratto o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

Art.27 Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

27.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale Amg Gas srl non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>) o, in alternativa, presso i seguenti organismi di risoluzione delle controversie, ai quali Amg Gas srl si impegna a partecipare: presso organismi ADR riconosciuti.

27.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

Art.28 Dati personali

28.1 I dati personali forniti dal Cliente ad Amg Gas srl ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque Amg Gas srl entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.



AMG GAS s.r.l. – PALERMO



Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Edison S.p.a.

Piazza V. Tumminello n.4 - 90123 PALERMO – C.C.I.A.A. Palermo ed Enna - Partita I.V.A. 05044850823 -R.E.A. Palermo n. 231830

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (Rev. del 31/01/2024)

Vendita energia elettrica, gas e servizi a valore aggiunto - Preventivi

ai sensi del Regolamento UE n. 679 del 27/04/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio

AMG Gas S.r.l. ("AMG Gas"), informa che, ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento europeo generale sulla protezione dei dati, n. 2016/679 ("Regolamento" o "GDPR"), del D.lgs 196/03 e ss.m.i, i dati personali forniti dagli interessati in relazione al servizio erogato verranno trattati in conformità con le disposizioni del Codice della Privacy e del Regolamento, per le finalità di seguito riportate al punto 4.

1. Fonte dei dati

I suddetti dati potranno essere: (i) forniti volontariamente dall'interessato al momento della registrazione sul sito internet di AMG Gas e/o nel corso dei contatti con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori telefonici di AMG Gas per le finalità di cui al punto 4 della presente informativa; (ii) acquisiti da società terze per lo svolgimento di attività di marketing diretto.

2. Soggetti destinatari

La presente Informativa si applica a:

- Clienti Residenziali e PMI
- Clienti potenziali (in fase di contrattualizzazione o di manifestazione di interesse al servizio)

Nel presente testo i soggetti sopra indicati sono indicati come **"interessati"** al trattamento dei dati personali.

3. Tipologie di dati trattati

I dati oggetto di Trattamento sono: **dati che permettono l'identificazione diretta** (dati anagrafici, dati di contatto, dati contrattuali); dati particolari (solo nei casi previsti dalla legge).

4. Finalità, base giuridica del Trattamento e periodo di conservazione dei dati

I dati personali saranno oggetto di trattamento per le finalità e le relative basi giuridiche di seguito indicate:

- **Finalità di trattamento la cui base giuridica è ogni attività strumentale alla sottoscrizione ed alla esecuzione del contratto e/o di attività precontrattuali richieste dagli interessati.**

I dati forniti dall'interessato saranno utilizzati per la conclusione e l'esecuzione del CONTRATTO ed al relativo rapporto di vendita o altre fattispecie ad essa assimilabili (attività precontrattuali), e per adempiere sia agli obblighi di legge derivanti dal CONTRATTO medesimo e/o alle attività precontrattuali, sia agli obblighi normativi ed alle disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo. Verranno pertanto trattati per:

A1) Finalità strettamente connesse all'esecuzione del contratto ed al relativo rapporto di vendita o altre fattispecie ad essa assimilabili.

1) attività pre e post contrattuali-preliminari alla conclusione del contratto, comprensive della realizzazione di preventivi relativi ai servizi del titolare; **2)** attivazione/disattivazione/allacciamento dei siti di fornitura e attività connesse alla eventuale assistenza tecnica; **3)** gestione di eventuali variazioni contrattuali; **4)** gestione delle variazioni relative alle anagrafiche; **5)** gestione degli incassi **6)** gestione letture/misure dei consumi; **7)** fatturazione, elaborazione, stampa, imbustamento, spedizione delle fatture; **8)** gestione di eventuali richieste di informazioni, interventi, assistenza, reclami, contenziosi da parte di o in corso con clienti ed ex clienti; **9)** tutela ed eventuale recupero del credito, ivi incluse verifiche sulla solvibilità del CLIENTE.

Il conferimento dei dati personali per tali finalità è obbligatorio ed implicito nella conclusione del contratto/attività pre-contrattuali ed un eventuale mancato conferimento pregiudica la fornitura dei prodotti/servizi richiesti. L'acquisizione del consenso al trattamento dei Dati Personali non è infatti necessario per i trattamenti connessi e/o indispensabili all'esecuzione degli obblighi derivanti da un contratto di cui l'interessato è parte o per adempiere, prima della conclusione del contratto, a specifiche sue richieste.

Periodo di conservazione dei dati

Le comunichiamo che i Suoi dati saranno mantenuti per un periodo di tempo non superiore a 10 anni dalla cessazione del contratto o secondo quanto richiesto dalla normativa civile e fiscale. Nel caso in cui, successivamente allo svolgimento delle attività precontrattuali, non si addinga ad una contrattualizzazione i dati saranno mantenuti per un periodo non superiore a 12 mesi.

A2) Gestione di eventuali richieste di informazioni, interventi, assistenza, reclami, contenziosi da parte di o in corso con interessati non contrattualizzati.

Periodo di conservazione dei dati

Le comunichiamo che, per le finalità previste al punto A.1, i Suoi dati saranno mantenuti per un periodo di tempo non superiore a 10 anni dalla cessazione del contratto o secondo quanto richiesto dalla normativa civile e fiscale. Per le finalità di cui al punto A.2 i Suoi dati saranno mantenuti per un periodo di tempo non superiore a 5 anni dalla loro acquisizione.

- **Finalità di trattamento la cui base giuridica è il Legittimo interesse del Titolare**

A3) Analisi e modelli statistici

1) Analisi finalizzate alla produzione studi, ricerche statistiche e di mercato; **2)** reportistica ed analisi, svolte direttamente da AMG Gas; **3)** analisi per rinnovi dei prezzi a scadenza.



AMG GAS s.r.l. – PALERMO



Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Edison S.p.a.

Piazza V. Tumminello n.4 - 90123 PALERMO – C.C.I.A.A. Palermo ed Enna - Partita I.V.A. 05044850823 -R.E.A. Palermo n. 231830

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (Rev. del 31/01/2024)

Vendita energia elettrica, gas e servizi a valore aggiunto - Preventivi

ai sensi del Regolamento UE n. 679 del 27/04/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio

Il conferimento dei dati personali per tale finalità è obbligatorio ed è realizzato sulla base di un bilanciamento degli interessi e dei diritti dell'Interessato e del Titolare del Trattamento: un eventuale mancato conferimento può pregiudicare la fornitura dei prodotti/servizi richiesti.

A4) Soft Spam

Utilizzo unicamente dell'indirizzo di posta elettronica fornito dall'interessato nell'ambito del rapporto contrattuale in essere per l'invio di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi e affini a quelli già acquistati (cd. Soft spam).

A5) Verifica della correttezza dei dati bancari

Verificare, in conformità alla normativa vigente, la correttezza dei dati bancari / postali o di pagamento forniti, al fine di attivare la domiciliazione bancaria / postale e gestire i pagamenti.

Periodo di conservazione dei dati

Le comunichiamo che, per le finalità previste al punto A3, i Suoi dati saranno mantenuti per un periodo di tempo non superiore a 24 mesi dallo svolgimento dell'analisi.

Per la finalità di cui al punto A5 i suoi dati saranno mantenuti per un periodo di tempo non superiore a 10 anni dalla cessazione del contratto o secondo quanto richiesto dalla normativa civile e fiscale.

- **Finalità di trattamento la cui base giuridica è il consenso dell'Interessato**

Previo specifico consenso dell'interessato, i dati potranno essere utilizzati, sia con modalità telematiche (quali sms, instant messaging, e-mail, ecc) che con modalità tradizionali (quali posta, telefono, fax e/o allegato in fattura), anche per le seguenti finalità:

B) Finalità promozionali, commerciali e di marketing

1) Invio/comunicazione da parte di AMG Gas di materiale pubblicitario, informativo, promozionale su nuovi prodotti/servizi di AMG Gas; **2)** vendita diretta e/o collocamento di prodotti/servizi, agevolazioni e promozioni di AMG Gas; **3)** verifica del grado di soddisfazione della qualità del prodotto/servizio erogato direttamente o tramite società specializzate, mediante interviste o altri mezzi di rilevazione.

C) Finalità di comunicazione di dati a terzi:

1) I dati dell'interessato potranno essere comunicati a società terze che svolgono attività nel settore del marketing, della grande distribuzione, delle telecomunicazioni, dell'intrattenimento televisivo, a istituti finanziari, a istituti assicurativi, a case automobilistiche o a imprese che producano e sponsorizzino prodotti innovativi legati al mondo dell'energia, a consulenti, società controllate/ controllanti e/o collegate al Gruppo Edison. Tali soggetti terzi, agendo come autonomi titolari del trattamento, potranno a loro volta utilizzare i dati dell'interessato per proprie autonome finalità di marketing.

Il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al punto 4 lettere B), C) è facoltativo. L'interessato potrà in ogni caso opporsi in qualsiasi momento a tali trattamenti, facendone semplice richiesta ad AMG Gas.

Periodo di conservazione dei dati

I dati di cui alla lettera B) e C) saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a 24 mesi dal termine del rapporto contrattuale, ferma restando la richiesta di periodiche conferme circa lo stato dei consensi da lei prestati durante il periodo di efficacia del contratto.

- **Finalità di trattamento la cui base giuridica è l'adempimento a un obbligo di legge (Art. 1, commi 154 e 156, Legge n. 208/2015)**

D. Canone RAI

Addebito in fattura delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto, nonché del riversamento delle somme relative al suddetto canone all'Erario.

Periodo di conservazione dei dati

Per le finalità di cui alla lettera D) i suoi dati saranno infine trattati per un periodo di tempo non superiore a 10 anni dalla cessazione del contratto.

5. Modalità di Trattamento

In relazione alle sopra indicate finalità, il trattamento dei dati avverrà attraverso strumenti informatici e comunque mediante strumenti idonei a garantirne la riservatezza, l'integrità e la disponibilità attraverso l'adozione di adeguate misure di sicurezza, così come prescritto dal Regolamento.



AMG GAS

AMG GAS s.r.l. – PALERMO



Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Edison S.p.a.

Piazza V. Tumminello n.4 - 90123 PALERMO – C.C.I.A.A. Palermo ed Enna - Partita I.V.A. 05044850823 -R.E.A. Palermo n. 231830

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (Rev. del 31/01/2024)

Vendita energia elettrica, gas e servizi a valore aggiunto - Preventivi

ai sensi del Regolamento UE n. 679 del 27/04/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio

6. Categorie di destinatari dei dati

I dati dell'interessato potranno essere conosciuti (i) dai dipendenti e collaboratori di AMG Gas in ragione della funzione aziendale svolta, i quali operano in qualità di soggetti autorizzati dal Titolare e dallo stesso debitamente istruiti; (ii) dai dipendenti e collaboratori di società controllate/controllanti/collegate al Gruppo Edison, sempre in qualità di soggetti autorizzati ed istruiti da parte del Titolare (iii) da soggetti terzi (fornitori di servizi tecnici, tecnologici, di postalizzazione, istituti bancari e di credito e fornitori di servizi strumentali all'erogazione servizi/prodotti oggetti del CONTRATTO; call center, società di marketing e servizi di pubblicità e ricerche di mercato per le attività soggette a consenso dell'Interessato) debitamente nominati Responsabili del trattamento da parte di AMG Gas. I dati saranno prevalentemente trattati in Italia e in stati facenti parte dell'Unione Europea, tuttavia alcune attività di trattamento potrebbero essere svolte in paesi non facenti parte dell'Unione Europea, garantendo in ogni caso i necessari standard di protezione e tutela richiesti dalla normativa nazionale e sovranazionale, quali l'adozione di Clausole Contrattuali Standard approvate dalla Commissione Europea. Per ottenere una copia dei dati trasferiti all'estero o conoscere la collocazione geografica dei dati sarà possibile contattare il Responsabile per la protezione dei dati ai recapiti indicati.

7. Diffusione dei dati

I dati personali dell'Interessato senza la sua autorizzazione specifica non saranno in alcun modo diffusi al di fuori del perimetro aziendale e/o pubblicati sul sito internet dell'azienda.

8. Titolari e Responsabili del Trattamento

Il Titolare del Trattamento, cioè il soggetto che ne determina le finalità, è AMG Gas S.r.l.

I Responsabili del trattamento, cioè i soggetti che eseguono i trattamenti per conto dei Titolari, sono le società del Gruppo e i fornitori di servizi nominati tali ai sensi del Regolamento 2016/679 da parte del Titolare.

9. Responsabile protezione dati personali

Tale figura prevista dal Regolamento a tutela dei diritti degli interessati è stata individuata come riferimento comune alle Società del Gruppo Edison soggette a direzione e coordinamento o controllate da Edison spa e da altre società del perimetro aziendale. I riferimenti per contattare il RPD sono qui riportati al punto 10, che segue.

10. Esercizio dei diritti

L'Utente, in qualità di interessato, può esercitare i seguenti diritti:

(a) accedere ai dati personali che Lo riguardano; (b) ottenere la rettifica e l'aggiornamento dei dati, chiedere la limitazione del trattamento effettuato sui propri dati (ivi incluso, ove possibile, il diritto all'oblio e la cancellazione); (c) opporsi al trattamento dei dati nonché chiedere la loro portabilità; (d) chiedere copia dei dati che lo riguardano e conoscerne il luogo di ubicazione; (e) proporre reclamo alla competente Autorità di controllo.

I diritti possono essere esercitati contattando il Titolare, all'attenzione del Responsabile per la protezione dei dati, ai seguenti recapiti:

Posta elettronica ordinaria	Privacy.amg@gruppoedison.it
Posta elettronica certificata	privacy.gruppoedison@pec.edison.it.
Fax	0262229107
Posta ordinaria	DPO c/o AMG Gas S.r.l., Piazza Vincenzo Tumminello, 4, 90123 Palermo (PA)



COMUNICAZIONE DEI DATI CATASTALI IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI E' ATTIVATA LA FORNITURA DI GAS NATURALE E/O DI ENERGIA ELETTRICA (Art. 1, comma 333, Legge n. 311 del 30/12/2004)

Gentile Cliente,

desideriamo sottoporre alla Sua cortese attenzione il modello di comunicazione allegato al contratto di fornitura da Lei richiesto, che va utilizzato al fine di ottemperare a quanto previsto dalla Legge finanziaria 2005 (legge 30/12/2004 n. 311). Tale legge, all'articolo 1, commi 332, 333 e 334, impone a tutte le Società che svolgono attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, di richiedere ai Clienti i dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata la fornitura a loro intestata, anche nel caso in cui non siano proprietari o titolari di un diritto reale (usufrutto, uso, abitazione, ecc...) sull'immobile stesso, ma ne siano ad esempio conduttori o comodatari.

La comunicazione sopra menzionata, debitamente sottoscritta, deve essere restituita all'AMG Gas s.r.l. che provvederà alla trasmissione dei dati in essa contenuti all'Anagrafe Tributaria, così come stabilito dalla stessa Legge finanziaria 2005, dal provvedimento dei Direttori delle Agenzie delle Entrate e del Territorio del 16.3.2005.

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

Al riguardo La informiamo che, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. c del D.P.R. 29.9.1973 n. 605 (modificato dall'art. 2 del D.L. 30.9.2005 n. 203, convertito nella L. 2.12.2005 n. 248), qualora venga omessa la comunicazione dei dati catastali da parte del Cliente alla Società che svolge attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, ovvero qualora tali dati vengano comunicati in maniera inesatta, è applicabile al Cliente la sanzione amministrativa da 258 € a 2.066 €.

Inoltre, in base a quanto previsto dalla circolare dell'Agenzia delle Entrate 44/E del 19.10.2005, nell'ipotesi di mancata comunicazione dei dati catastali, da parte del Cliente, la Società di somministrazione deve farne segnalazione all'Agenzia delle Entrate, per i controlli fiscali a carico del Cliente stesso.

Per eventuali ulteriori informazioni riguardanti la normativa che prevede l'obbligo di comunicazione dei dati catastali, potrà consultare il sito INTERNET dell'Agenzia delle Entrate (www.agenziaentrate.gov.it).

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO

Modalità di compilazione

Il modulo va compilato in ogni sua parte. Scrivere in modo chiaro e leggibile, in carattere stampatello, utilizzando una penna di colore scuro. Riportare una sola lettera o numero in ogni casella. Le caselle non utilizzate devono essere lasciate in bianco.

Modalità d'invio del modulo

Il modulo può essere consegnato presso i nostri sportelli aziendali o trasmesso attraverso i seguenti canali:

- Per mail all'indirizzo di posta elettronica infoamggas@amg.pa.it
- Per posta ordinaria indirizzata ad AMG Gas s.r.l. Piazza V. Tumminello n.4 – 90123 PALERMO

Ricerca dati catastali

I dati richiesti sono rilevabili dal catasto edilizio urbano (per i fabbricati urbani) o dal catasto terreni (per tutti gli altri immobili diversi dai fabbricati urbani, compresi i fabbricati rurali). Troverà le informazioni richieste:

- Nell'atto di acquisto dell'immobile (rogito)
- Nella denuncia di successione (se l'immobile è stato ereditato)
- In una dichiarazione IMU presentata in anni precedenti
- In un certificato catastale
- Nel contratto di locazione (nel caso di inquilino)

Qualifica dell'intestatario della fornitura

Indicare, segnando l'apposita casella, il titolo in base al quale si occupa l'immobile cui si riferisce la fornitura:

Proprietario (anche pro-quota), **Usufruttuario**, **Titolare di altro diritto sull'immobile** (nel caso di titolo diverso dai due precedentemente elencati. Ad esempio: diritto di abitazione, d'uso, di enfiteusi, contratto di affitto o di locazione, comodato d'uso, assegnatario dell'abitazione familiare come coniuge separato, ecc.), **Rappresentante Legale o Volontario di uno degli aventi diritto** (l'ipotesi di "rappresentante legale" ricorre, generalmente, se l'immobile è di proprietà - ovvero è comunque utilizzato sulla base di un contratto di locazione, comodato, ecc. - di un soggetto non persona fisica, società, ente, ecc. Per "rappresentante volontario", invece, si intende il soggetto per il quale non ricorre nessuna delle ipotesi precedenti e che - in mancanza di delega formale - ha sottoscritto il contratto di fornitura).

Casi particolari di compilazione

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

Per gli immobili condominiali occorre indicare i dati catastali identificativi dello stabile condominiale nel suo complesso, per il quale l'utenza è stata attivata unitariamente. Se, invece, nel condominio è presente l'immobile del portiere ovvero altri vani e locali condominiali non destinati al godimento comune dei condomini perché, ad esempio, concessi in locazione a terzi (es. esercizi commerciali, garage), nella dichiarazione vanno indicati anche i dati catastali di tali immobili oltre a quelli del complesso condominiale, fino al momento in cui il conduttore non acquisisca la titolarità dell'utenza e diventi, per questo, oggetto di richiesta separata. Qualora sia necessario indicare i dati catastali relativi a più immobili alimentati dalla medesima fornitura, il condominio potrà utilizzare, oltre al modulo originale, anche copie fotostatiche dello stesso (l'invio di tutti i moduli compilati dovrà però avvenire unitariamente).

Casi di mancata indicazione dei dati catastali

Se non viene compilata la sezione con i dati catastali occorre indicare uno dei seguenti motivi, segnando l'apposita casella:

- **Immobile non accatastato**
- **Immobile non accatastabile** (nel caso di immobili non identificati in catasto mediante un identificativo specifico, come ad es. nel caso di pozzi, vasche di irrigazione, cartelli pubblicitari, spazi pubblici per fiere o giostre).
- **Fornitura temporanea o per usi pubblici**: nel caso di contratti di fornitura di durata inferiore al bimestre utilizzati per attività svolte temporaneamente (es. interventi edilizi su un immobile; cantieri; durante fiere e simili) o nei casi di forniture intestate ad enti pubblici le quali siano destinate ad alimentare immobili utilizzati dagli stessi enti nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali (ris. Agenzia Entrate n. 214/E dell'8/8/2007).
- **Condominio** (Parti comuni non accatastate)



AMG GAS

AMG GAS S.R.L. – PALERMO



INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI AMG GAS SRL INDENNIZZI AUTOMATICI

Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita definiti dal Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui all'Allegato A alla Del. 413/2016/R/com e s.m.i.

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

Indennizzi automatici dovuti per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale

Tempi di esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale	Indennizzo
Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard specifico di qualità commerciale, ma entro un tempo doppio dello standard.	€. 25,00
Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard specifico di qualità commerciale, ma entro un tempo triplo dello standard.	€. 50,00
Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard specifico di qualità commerciale.	€. 75,00

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di AMG GAS S.R.L. del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione ovvero entro 8 mesi dalla medesima data, nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico:

- 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;
- cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- tardiva risposta del distributore alla richiesta di dati tecnici.
- relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 53, comma 53.6 dell'Allegato A alla Del. 656/2015/R/eel (TIQE);
- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo, il codice POD o PDR o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati.

Livelli specifici e generali di qualità commerciale raggiunti da AMG GAS SRL nell'anno 2022

Anno 2022 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Gas in Bassa Pressione uso domestico (Libero)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	22,17	1734	109	93,71%	107	2800
Tempo massimo di rettifica fatturazione	49,36	196	75	61,73%	40	1075
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2022 - Livelli di qualità generale per i clienti finali Gas in Bassa Pressione uso domestico (Libero)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	98,20%

Anno 2022 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Gas in Bassa Pressione condominio uso domestico (Libero)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	16,75	11	0	100%	0	0
Tempo massimo di rettifica fatturazione	---	0	0	---	0	0
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2022 - Livelli di qualità generale per i clienti finali Gas in Bassa Pressione condominio uso domestico (Libero)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	---

Anno 2022 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Gas in Bassa Pressione attività di servizio pubblico (Libero)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25,71	7	1	85,71%	0	0
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90	1	1	---	1	25
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2022 - Livelli di qualità generale per i clienti finali Gas in Bassa Pressione attività di servizio pubblico (Libero)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

Anno 2022 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Gas in Bassa Pressione usi diversi (Libero)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	21,06	37	0	100%	0	0
Tempo massimo di rettifica fatturazione	39,33	3	1	66,67%	0	0
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2022 - Livelli di qualità generali per i clienti finali Gas in Bassa Pressione usi diversi (Libero)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

Anno 2022 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Gas in Bassa Pressione uso domestico (Tutela)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	20,50	796	33	95,85%	31	775
Tempo massimo di rettifica fatturazione	51,76	68	28	58,82%	21	550
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2022 - Livelli di qualità generali per i clienti finali Gas in Bassa Pressione uso domestico (Tutela)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

Anno 2022 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Gas in Bassa Pressione condominio uso domestico (Tutela)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	24,21	10	0	100%	0	0
Tempo massimo di rettifica fatturazione	---	0	0	---	0	0
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2022 - Livelli di qualità generali per i clienti finali Gas in Bassa Pressione condominio uso domestico (Tutela)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	---

Anno 2022 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Energia Elettrica in Bassa Tensione uso domestico (Libero)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25,73	745	34	95,44%	33	900
Tempo massimo di rettifica fatturazione	47,88	16	9	43,75%	3	75
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	36	1	1	---	1	25

Anno 2022 - Livelli di qualità generali per i clienti finali Energia Elettrica in Bassa Tensione uso domestico (Libero)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

Anno 2022 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Energia Elettrica in Bassa Tensione uso non domestico (Libero)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25,58	30	2	93,33%	2	50
Tempo massimo di rettifica fatturazione	---	0	0	---	0	0
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2022 - Livelli di qualità generali per i clienti finali Energia Elettrica in Bassa Tensione uso non domestico (Libero)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

Indennizzi automatici per i ritardi di emissione delle fatture

Ciascuna fattura deve essere emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre tale termine, l'AMG GAS S.R.L. riconosce al cliente finale, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico come di seguito calcolato:



AMG GAS

AMG GAS s.r.l. – PALERMO

SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLA EDISON S.P.A.

Piazza V. Tumminello 4 90123 Palermo P.IVA 05044850823 – C.C.I.A.A. N.05044850823 – R.E.A. PALERMO N.231830

Condizioni Generali di Contratto per la Fornitura di Gas Naturale (Dec. 1.7.2022)

Mercato Libero



- a) **Ritardo fino a 45 giorni solari:** €. 6,00 nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari maggiorato di €. 2,00 ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di €. 20,00.
- b) **Ritardo da 45 a 90 giorni solari:** €. 40,00
- c) **Ritardo superiore a 90 giorni solari:** €. 60,00

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico:

- 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;
- c) tardiva risposta del distributore alla richiesta di dati tecnici.
- d) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;

Indennizzi automatici per i ritardi nell'emissione della fattura di chiusura

Al fine di recapitare la fattura di chiusura entro sei settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura, la relativa emissione deve avvenire non oltre:

- a) il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo di sei settimane, per le fatture emesse in formato elettronico;
- b) l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo di sei settimane, nei casi differenti da quelli di cui alla precedente lettera a).

Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre i termini sopra indicati, l'AMG GAS S.R.L. riconosce al cliente finale, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico come di seguito calcolato:

- a) €. 4,00 nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura;
- b) €. 4,00 più €. 2,00 per ogni 10 giorni solari di ulteriore ritardo, fino ad un massimo di €. 22,00 per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico:

- 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;
- c) tardiva risposta del distributore alla richiesta di dati tecnici.
- d) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei tempi e delle modalità di costituzione in mora del cliente finale

L'AMG GAS S.R.L. è tenuta a corrispondere al cliente finale un indennizzo automatico, per un importo pari a:

- a) €. 30,00 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o effettuata una riduzione di potenza elettrica ai sensi del TIMOE) nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
- a) €. 20,00 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o effettuata una riduzione di potenza elettrica ai sensi del TIMOE) nonostante alternativamente:
 1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 2. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio;
 3. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità.

Nei casi suddetti, al cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

Indennizzi automatici per la violazione di standard specifici di qualità di competenza della società di Distribuzione

Nel caso di violazione di standard specifici di qualità di competenza della società di Distribuzione, l'AMG GAS S.R.L. è tenuta ad accreditare al cliente che gli ha chiesto la prestazione, per la quale la società di Distribuzione non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dalla medesima società, attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile ovvero mediante rimessa diretta.



AMG GAS

MODULO RECLAMI

I reclami possono essere inoltrati per:

- posta ad AMG GAS s.r.l. PIAZZA V. TUMMINELLO 4 90123 Palermo
- e-mail a reclami@amg.pa.it

Il modulo dei reclami è disponibile sul sito internet www.amg.pa.it e presso tutti gli sportelli Aziendali.



Intestazione fornitura:
Cognome e Nome o Ragione Sociale

Indirizzo fornitura: Via n. Città

.....

Codice Anagrafico

.....

Numero Servizio

.....

Codice POD/PDR

Elettrico Gas
(Servizio a cui si riferisce il reclamo)

Indirizzo postale per l'invio della risposta scritta, se diverso dall'indirizzo di fornitura: Presso

Via n. Città CAP

Indirizzo di posta elettronica del cliente per l'invio della risposta scritta:

Telefono fisso Telefono cellulare

Breve descrizione dei fatti contestati:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Indicare l'argomento del reclamo (vedi Classificazione di primo livello dei reclami nella pagina seguente):

Contratti Morosità e sospensione Mercato Fatturazione

Misura Connessioni, lavori e qualità tecnica Bonus sociale Qualità commerciale

Altro

La presente segnalazione è riferita ad una precedente comunicazione inoltrata il tramite

per la quale: La risposta non è stata chiara/completa Il problema non è stato ancora risolto Il problema si è ripresentato

.....
Data

x.....
Firma (clienti domestici) / Timbro e Firma (clienti non domestici)

Classificazione di primo livello dei reclami e delle richieste di informazioni (ai sensi 413/2016/R/COM)

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

Classificazione di primo livello dei reclami e delle richieste di informazioni (ai sensi 413/2016/R/COM)

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



AMG GAS s.r.l. – PALERMO



Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Edison S.p.a.

Piazza V. Tumminello n.4 - 90123 PALERMO – C.C.I.A.A. Palermo ed Enna - Partita I.V.A. 05044850823 -R.E.A. Palermo n. 231830

Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento

ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h del D. Lgs. n.206 del 2005 come successivamente modificato ed integrato ai sensi del D. Lgs. n. 21 del 2014.

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera esercitare il diritto di ripensamento)

Destinatario: **AMG Gas S.r.l. – Ufficio Marketing & Vendite**

Modalità invio:

- 1) Con Raccomandata A/R al seguente indirizzo: **Piazza V. Tumminello 4 - 90123 Palermo**
- 2) Per mail al seguente indirizzo di posta elettronica: **infoamggas@amg.pa.it**
- 3) Per PEC al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: **reclami@pec.amg.pa.it**

Con la presente si notifica l'esercizio del diritto di ripensamento e la volontà di recedere dal Contratto di

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Somministrazione di Gas Naturale | Codice PDR _____ |
| <input type="checkbox"/> Somministrazione di Energia Elettrica | Codice POD _____ |
| <input type="checkbox"/> Contratto Manutenzione Caldaia | Codice PDR _____
<i>Fornitura gas associata</i> |

- Concluso/i il _____
- Nome del Cliente _____
- Indirizzo del Cliente _____
- Codice Fiscale _____

(Luogo, Data) _____

Il Cliente _____



AMG GAS

AMG GAS s.r.l. – PALERMO

SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLA EDISON S.P.A.
Piazza V. Tumminello 4 90123 Palermo P.IVA 05044850823 – C.C.I.A.A. N.05044850823 – R.E.A. PALERMO N.231830



Illuminiamo e Riscaldiamo la tua casa

Come gestire le tue forniture di Gas ed Energia Elettrica

Canali di Comunicazione:

Punti Cliente AMG GAS

- **Palermo Piazza V.Tumminello ,4** (S.Erasmo) (Da Lun. a Ven. 8.00 – 16.00)
- **Palermo Via Imperatore Federico,37** (Da Lun.a Ven. 9.00 –17.00)
- **Montelepre Via Podgora,10** (Lu- Ve 09.00 – 13.00) ; (Ma-Me-Gi 15.30 – 18.30)
- **Monreale Via Roma,56** (Da Lun. a Ven.10.00 – 13.00 e 15.30 – 18.30)
- **Partinico Corso dei Mille,108/110** (Da Lun. a Ven. 10.00 – 13.00 e 16.00 – 19.00)
- **Palermo Via Catania ,102** (Da Lun.a Ven. 9.00 –17.00)
- **Palermo Via Sardegna, 38** (Da Lun.a Ven. 9.00 –17.00)

Call Center

- **800 773399** (tel. Fissa)
- **091 6920030** (tel. Mobile, secondo il proprio piano tariffario)

Il Nostro Servizio Clienti è operativo dal Lunedì al Venerdì nei seguenti orari: 8.30-16.30

Area Clienti WEB

Visita il nostro sito WEB www.amg.pa.it e gestisci le tue forniture

App su mobile

Scarica la nuova **App** sul tuo cellulare e gestisci le tue forniture

(Apple - iOS versione 6 e superiori; Android - OS Android 3.1 e superiori)

App SolariQ

Scarica la nuova **App** per prenotare servizi e turno nei due sportelli di Palermo

(Disponibile per smartphone e tablet sulle piattaforme IOS, Android e Windows Phone)

È possibile scaricare l'applicazione SolariQ anche attraverso il QRCode sotto riportato:

