





### CONDIZIONI TECNICO ECONOMICHE

#### REQUISITI

L'offerta "TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS NATURALE" è riservata ai punti di fornitura nella titolarità di clienti domestici di cui all'art. 2.3 lettera a) del TIVG che soddisfino almeno una delle seguenti condizioni:

- a) si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17;
- b) rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92;
- c) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- d) sono di età superiore a 75 anni.

#### CARATTERISTICHE

Il Contratto ha durata indeterminata e le condizioni economiche sono stabilite e aggiornate periodicamente dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

#### CORRISPETTIVI

##### • SPESA PER IL GAS NATURALE

- Per la fatturazione relativa alla somministrazione del gas naturale sono utilizzate le condizioni economiche relative al Servizio di Tutela della vulnerabilità, disciplinate dal TIVG. Rientrano nella spesa per la materia gas naturale:
  - la componente del prezzo del gas a copertura dei costi di approvvigionamento (CME<sub>M</sub>) che viene aggiornata da ARERA come media mensile del prezzo sul mercato all'ingrosso italiano (il PSV day ahead) e pubblicata entro i primi 2 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento. Il PSV-DA è definito come la media dei prezzi Bid e Offer delle quotazioni giornaliere del mese di riferimento del "PSV Price Assessment - Day Ahead" pubblicate da European Spot Gas Markets, nell'ICIS Heren Report redatto da ICIS Heren. Il valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo negli ultimi 12 mesi è pari a 0,7316 €/Smc nel mese di gennaio 2023;
  - la componente a copertura dei costi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso (CCR);
  - la componente per la commercializzazione al dettaglio (QVD), articolata in una quota fissa espressa in Euro/anno e in una quota variabile espressa in Euro/Smc.
- Tutti i suddetti corrispettivi e componenti tariffarie sono indicati nel TIVG e i relativi valori e le eventuali variazioni sono pubblicati e aggiornati periodicamente da ARERA.

##### • SPESA PER IL SERVIZIO DI TRASPORTO E GESTIONE DEL CONTATORE E SPESA PER ONERI DI SISTEMA

Si compone dei corrispettivi per i servizi di trasporto e misura del gas naturale, nonché degli oneri generali di sistema, definiti e periodicamente aggiornati da ARERA. È inclusa anche la componente QT a copertura dei costi sostenuti per il servizio di trasporto del gas fino alle reti di distribuzione, così come definita e periodicamente aggiornata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente nel TIVG.

Con riferimento al 4° Trimestre 2023, per un cliente tipo la spesa per il gas, al netto delle imposte, è suddivisa come segue: componente materia prima gas definita da ARERA 74%, spesa per il trasporto e la gestione del contatore e spesa per oneri di sistema 26%.

I corrispettivi previsti dall'offerta fanno riferimento ad un valore del Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc e ad un coefficiente di conversione dei volumi "C" pari a 1. In sede di fatturazione le componenti e i corrispettivi sopra riportati verranno applicati ai volumi con riferimento al PCS determinato in base a quanto disposto dalla normativa in vigore e nel caso in cui il punto di riconsegna installato non sia 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 in accordo a quanto previsto nel TIVG.

Tutti i corrispettivi sono da intendersi al netto dell'IVA e delle imposte che saranno applicate in fase di fatturazione

#### FATTURAZIONE

Le fatture saranno emesse con cadenza bimestrale, secondo la periodicità definita dall'ARERA.

La bolletta valida ai fini fiscali è emessa in formato elettronico tramite il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate.

La bolletta sintetica contenente i dati di consumo, la riproduzione dei dati fiscali e le ulteriori informazioni previste dalla regolazione vigente verrà inviato tramite posta elettronica, se risulta comunicato un indirizzo e-mail, ovvero tramite posta ordinaria all'indirizzo indicato dal cliente.

#### DEPOSITO CAUZIONALE

Ai Clienti sarà richiesto il versamento di un deposito cauzionale il cui ammontare sarà determinato secondo quanto previsto dall'art 12 del TIVG.

##### CLIENTI GAS

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

##### 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

Gli ammontari del deposito cauzionale sono raddoppiati qualora si verifichi una delle seguenti condizioni: a) ALPHASTAR 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 bolletta; b) il cliente finale non abbia pagato il deposito e ALPHASTAR abbia costituito in mora il cliente finale, con riferimento ad almeno una bolletta nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova bolletta.

Nel caso in cui il cliente finale non versi il deposito cauzionale, ALPHASTAR potrà chiedere all'impresa di distribuzione di procedere alla sospensione per morosità prevista dal punto dal Testo Integrato Morosità GAS.

Per maggiori informazioni puoi consultare il sito ARERA alle pagine ARERA PER IL CONSUMATORE, che vengono costantemente aggiornate, oppure contattare lo Sportello per il Consumatore di ARERA per il quale è disponibile anche il **Numero Verde 800.166.654**.

#### BONUS SOCIALE

Il bonus sociale per disagio economico viene riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto senza necessità di presentare apposita domanda al Comune di residenza.

È sufficiente che ogni anno il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate.

Per informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il **Numero verde 800.166.654**.

Con riferimento alle attività richieste dal Cliente e relative alle prestazioni di competenza del Distributore, ALPHASTAR addeberà al Cliente corrispettivi di valori pari agli oneri previsti dalla normativa regolamentare, nonché gli oneri eventualmente fatturati ad ALPHASTAR dal Distributore, oltre ad un corrispettivo pari a Euro 45,45 IVA esclusa per la gestione della pratica. Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del codice civile e delle disposizioni del Codice del Consumo il Cliente dichiara di avere letto e approvato specificatamente i seguenti articoli delle condizioni generali di fornitura allegate al presente contratto: 8 - Attivazione della fornitura, 10 - Durata e recesso; 11 - Fatturazione e pagamenti; 12 - Rateizzazione; 13 - Garanzie a carico del cliente finale; 14 - Interessi di mora; 15 Inadempimento del cliente.

Il Cliente dichiara di aver letto e approvato specificatamente tutte le parti del presente Contratto e di:

- autorizzare espressamente ALPHASTAR alla esecuzione del presente contratto anche in pendenza del periodo eventualmente previsto per il diritto di ripensamento, fatta comunque salva la facoltà di esercizio dello stesso ai sensi dell'art. 4.2 delle Condizioni Generali di Fornitura;
- non autorizzare espressamente ALPHASTAR alla esecuzione del presente contratto in pendenza del periodo eventualmente previsto per il diritto di ripensamento.

Con la sottoscrizione del presente modulo, il CLIENTE dichiara, inoltre, di aver ricevuto le informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali di cui all'Allegato A alla deliberazione 3662020/R/com e l'informativa privacy.

Luogo \_\_\_\_\_ Data / / \_\_\_\_\_ Ora / \_\_\_\_\_ IL CLIENTE (nome e cognome) \_\_\_\_\_ TIMBRO E FIRMA (leggibile) \_\_\_\_\_

#### RECAPITO BOLLETTE

Bolletta via e-mail

#### SERVIZIO DI AUTOLETTURA

autoletture@alphastar.it

#### PAGAMENTO

Pagamento tramite SDD

#### SERVIZIO CLIENTI

servizioclienti@alphastar.it

#### COSTI DI ATTIVAZIONE

Nessuno costo al momento della firma

#### NUMERO VERDE

numero verde **800 959 111**

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

### 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 50/2014/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 volta, Cliente disalimentabile. Il Cliente per il quale, in caso di morosità, può essere richiesta da parte dell'esercente la vendita la sospensione della fornitura ai sensi del TIMG (Testo integrato morosità gas); Clienti non disalimentabili: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; Cliente o Cliente finale: è il Cliente domestico vulnerabile; Cliente domestico vulnerabile: come stabilito dalla Delibera 102/2023/R/gas, è la persona fisica che acquista gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali e che soddisfa almeno una delle seguenti condizioni: a) si trovi in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 12/47, b) rientri tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92, c) le utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; d) sia di età superiore a 75 anni. Clienti titolari di bonus sociale: sono i Clienti domestici che risultano in condizioni di disagio economico così come definiti all'articolo 2, comma 23 del TIBEG; servizio di tutela della vulnerabilità: è il servizio erogato ai clienti vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22. Codice di condotta commerciale: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale al cliente finale, approvato con deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, 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 (s.m.c.). Clienti contrattati ad economiche: sono quelle definite da ARERA ai sensi dell'Allegato A alla Delibera ARG/gas/64/09 e s.m.i. in particolare aggiornate dalla Delibera 100/2023/R/com; Distributore: il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art. 14, d.lgs.164/00, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente; Documentazione contrattuale: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di: a) modulistica per la conclusione dell'offerta "Servizio di tutela della vulnerabilità"; b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'articolo 9, comma 91, lettere da a) a g) del Codice di condotta commerciale; c) nota informativa per il Cliente finale; d) modulistica recante le condizioni economiche; e) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale; f) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento; h) modulo per la presentazione dei reclami; g) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali; h) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto; Bolletta sintetica: è il documento oggetto della disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce bolletta elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020", Bolletta di chiusura: è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale; Bolletta di periodo: è la bolletta, diversa dalla bolletta di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale; Fornitore: è la controparte del Cliente finale nell'ambito di un Contratto; Fornitore di ultima istanza (FUI): è l'FUI maggiore (di ultima istanza individuato) per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore; Forzi fornitori: 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 ricezione in cui il Fornitore mette a disposizione il gas naturale al Cliente; RQDC: è il Testo integrato della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025; 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; 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, Sistema indennitario: è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale prima della data di effetto dello switching per il servizio prestatto, disciplinato con deliberazione dell'ARERA 3 agosto 2017, 593/2017/R/com e s.m.i.; 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 potersi 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 ricezione; (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di ricezione della rete di distribuzione; TICO: è il testo integrato di attuazione della risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori; o gestori di reti regolati nell'ARERA per l'energia elettrica (i) gas e il sistema idrico; TIF: è il testo integrato dei servizi di distribuzione 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; TIVG: 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 distribuito 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](http://www.arera.it)

### ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

21 Il contratto di fornitura ha per oggetto la fornitura di gas naturale, da parte di Alphastar, secondo quanto richiesto nel Modulo di Adesione.  
22 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi anche mediante la sottoscrizione di accordi integrativi del presente Contratto.  
23 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di default che in precedenza si serviva il Cliente.  
24 Il Fornitore 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'art.7.  
25 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il gas naturale messo a disposizione dal Fornitore 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.  
26 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

31 Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunque 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 del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta entro 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.  
32 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, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.  
33 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o se il Cliente è d'accordo, su un altro Supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.  
34 Nel caso in cui il Cliente aderisca all'offerta contrattuale del Fornitore all'esito di una conversazione telefonica (c.d. verbal order) il contratto, conformemente alla procedura che verrà comunicata dall'operatore, si conclude al termine della telefonata nel corso della quale, raccolto il consenso informato del Cliente, il Fornitore confermerà l'offerta, il Cliente accetterà l'offerta stessa e il contratto sarà registrato su supporto durevole. La voce del contratto si conclude con le suddette modalità. Il Fornitore procederà con apposita comunicazione all'invio della conferma del contratto e di tutta la documentazione contrattuale in formato cartaceo o su altro supporto durevole.  
35 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.  
36 Nei casi diversi dai campi 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 - PROCEDURA A RECEDERE

41 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza ad Alphastar 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.  
42 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, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

### ART. 5 - DIRITTO DI RIPENSAMENTO

51 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore 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, 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 seguenti recapiti: servizi.clienti@alphastar.it; b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.  
52 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente finale.  
53 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.  
54 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente finale la perdita del diritto di ripensamento.  
55 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, il Fornitore 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.  
56 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 impedire 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.  
57 Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

### ART. 6 - CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

61 Ai sensi dell'art. 19.3 TIMG l'impresa di distribuzione che riceva una richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura è tenuta a mettere a disposizione dell'utente il servizio di distribuzione le seguenti informazioni: i. l'eventuale chiusura del punto di ricezione a seguito dell'intervento di Chiusura del punto di ricezione per sospensione della fornitura per morosità di cui all'articolo 6 TIMG o della eventuale presenza di una richiesta d'indennizzo in corso per il punto di ricezione medesimo. ii. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; iii. le date delle eventuali richieste di Chiusura del punto di ricezione per sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; iv. le date delle eventuali richieste di accesso per sostituzione, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; v. l'accessibilità o meno del punto di ricezione. A seguito delle informazioni di cui sopra, Alphastar avrà facoltà di revocare, tramite l'utente del servizio di distribuzione, la richiesta di accesso, sicché non verrà data esecuzione al contratto di vendita e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.62 L'attivazione della fornitura gas è in ogni caso condizionata all'esito positivo della verifica sull'assenza di precedenti morosità nei confronti del Fornitore e all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). L'attività di credit check verrà effettuata, ad esempio, per riscontrare la presenza (i) di protesti, pregiudizievole, anche attraverso banche dati dei punti di prelievo e di Clienti finali appositamente istituite dalle autorità competenti relativamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas, (ii) morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con terzi. Il Fornitore svolgerà le attività di credit check entro 60 giorni dalla data di conclusione del contratto, in caso di esito negativo, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente nel termine indicato, altrimenti le condizioni sospensive di cui sopra si intenderanno verificate positivamente. Inoltre, qualora vi fossero morosità pregresse sul punto di fornitura, Alphastar S.r.l., a tutela del proprio credito, potrà effettuare ulteriori verifiche, anche consultando database propri o pubblici, al fine di rilevare eventuali relazioni tra cliente richiedente e precedenti intestatari e per approfondirle i vari avvicendamenti sul punto di fornitura. A seguito di queste verifiche, Alphastar potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di fornitura. In ogni caso, non verrà richiesto il pagamento della morosità pregressa riferita a precedenti intestatari se diversi dal richiedente; alle verifiche positive che il Fornitore potrà effettuare presso società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza Fin d'ora il trattamento dei propri dati personali; alle verifiche positive che il Fornitore potrà effettuare presso Sistemi di informazioni creditizie in merito all'affidabilità nei pagamenti e nei rapporti di credito e presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del richiedente al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAF).

Resta inteso che per la fornitura di gas il Fornitore può revocare la richiesta di accesso al punto di fornitura:

- nei casi previsti dall'art. 12 dall'Allegato A della Delibera ARERA 99/11 s.m.i. (TIMG),

- nei casi di cui all'art. 8.2 del TIMG.

Sussistendo le condizioni previste dai citati articoli, non verrà data esecuzione al contratto di vendita e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

### ART. 7 - CONCLUSIONE DEI CONTRATTI CON IL DISTRIBUTORE

71 Ai fini dell'articolo 2, Alphastar si serve di uno o più soggetti terzi per la conclusione del contratto per il servizio di distribuzione. Nei casi di inadempimento del Fornitore verso uno o più di tali soggetti, il Contratto continuerà ad essere eseguito fino alla data di risoluzione del contratto per il servizio di distribuzione e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non trovi un altro Fornitore, nell'ambito dei Servizi di ultima istanza.

73 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.

74 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 Alphastar in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

### ART. 8 - ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

81 L'attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di volta 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 lettera di benvenuto.

82 La data di Attivazione della fornitura deve essere indicata almeno nella prima bolletta emessa dal Fornitore.

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

### ART. 9 - CONDIZIONI ECONOMICHE

91 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo di cui al TIVG definite da ARERA per i Clienti vulnerabili che costituiscono parte integrante del presente contratto.

92 I eventuali modifiche/aggiornamenti da parte di ARERA si intendono automaticamente recepiti nell'ambito del presente Contratto.

93 Per la fornitura di gas, il corrispettivo indicato è stabilito considerando un gas fornito con PCS (Potere Calorifico Superiore) pari a 38,52 MJ/sm<sup>3</sup>. Il corrispettivo effettivamente applicato viene adeguato in base al valore dello stesso parametro PCS (come indicato dall'ARERA) per il riempimento di distribuzione nel quale ricade la fornitura.

94 Alle condizioni di cui al precedente art. 91 si possono aggiungere eventuali corrispettivi applicati, secondo quanto previsto dalla normativa di settore, in conseguenza di morosità del Cliente e per oneri di cui ai successivi articoli.

95 Saranno inoltre previsti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi ed oneri di cui ai successivi articoli.

96 In caso di perdita dell'equivalente di vulnerabilità di cui alla Delibera 102/2023/R/gas Alphastar provvederà alla variazione applicando al cliente l'offerta di mercato libero come individuata ai sensi del TIVG.

### ART. 10 - DURATA E RECESSO

101 Il Contratto è a tempo indeterminato.

102 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitore.

103 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

104 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 dovrà essere almeno pari a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità: inviando apposita comunicazione a mezzo raccomandata a/r o pec in cui dovrà indicare il codice cliente, il codice Pdr, le generalità del titolare della fornitura ed in maniera chiara che il recesso non è esercitato per il fine di cambiare Fornitore.

105 Nel caso in cui il cliente intenda recedere per cessare la fornitura sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. Per la rilevazione di consumi ai fini della chiusura, 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 il Fornitore 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.

106 Il Fornitore 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 E PAGAMENTI

111 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 bolletta con l'ordine indicato al comma 11.9. 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.

112 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate da Alphastar in bolletta.

113 Alphastar è tenuta a rendere disponibile al Cliente la bolletta redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le seguenti modalità: tramite mail all'indirizzo servizio-clienti@alphastar.it.

114 Al fine di agevolare il cliente nella comprensione della bolletta, Alphastar rende disponibile sul proprio sito internet [www.alphastar.it](http://www.alphastar.it) la "Guida alla lettura delle voci di spesa per l'offerta di cui al presente contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi bollettati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" attraverso mail all'indirizzo servizio-clienti@alphastar.it.

115 La bolletta sintetica e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico tramite mail, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Al Cliente che sceglie di ricevere la bolletta e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

116 Al cliente che non richiede la bolletta e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in bolletta pari ad 5,40 €/anno/PdP. Le modalità di applicazione dello sconto sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

117 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti di Alphastar, è riconosciuto a quest'ultima la facoltà di riportare/compensare i suddetti crediti nella bolletta successiva; in tali ipotesi Alphastar informerà il cliente finale con apposita comunicazione in bolletta.

118 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 giorni dalla data di emissione della bolletta.

119 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 23 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.

1110 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti: bollettino postale, bonifico bancario, carta di credito, addebito SDD. Tali modalità sono indicate in bolletta. In nessun caso sono previsti addebiti in bolletta di oneri o corrispettivi a favore di Alphastar in relazione alle modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

1111 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in bolletta, Alphastar è tenuta a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettuati messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente con le modalità e le tempistiche indicate in bolletta e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, Alphastar determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo i dati storici di consumo del Cliente o i dati da autolettura comunicati dal Cliente stesso.

1112 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.

1113 La bolletta di periodo è emessa con la seguente frequenza:

Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Topologia di Clienti	Frequenza emissione fatture
Fino a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Superiore a 500 e fino a 1500 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 1500 e fino a 5000 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 5000 Smc/anno	Mensile
Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Qualsiasi livello di consumo	Mensile

1114 La bolletta di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In



caso di emissione della bolletta di periodo oltre tale termine, Alphastar riconosce, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a: a) 6 euro nel caso in cui la bolletta di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra. Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a: a) 40 euro se l'emissione della bolletta di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra; b) 60 euro se l'emissione della bolletta di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

11.15 Alphastar informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze con le seguenti modalità: a) mezzo mail all'indirizzo indicato dal cliente ovvero tramite comunicazione scritta all'indirizzo dallo stesso fornito in fase contrattuale.

11.16 In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Puntti di fornitura dotati di misuratore accessibile, ivi inclusi gli smart meter, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.

11.17 La bolletta di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dalla cessazione della fornitura. A tal fine 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.

11.18 In caso di mancato rispetto da parte di Alphastar della tempistica di emissione di cui al comma 11.14, Alphastar riconosce, nella medesima bolletta di chiusura, un indennizzo automatico pari a: a) 4 euro, nel caso in cui la bolletta sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.14; b) 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 11.14.

11.19 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da 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 Alphastar informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalando altresì la facoltà all'interno della bolletta relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi: i) per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successivi punti ii e iii sia superiore al doppio dell'addebito più elevato bollettato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito bollettato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti bollettati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; ii) 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; iii) 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; iv) per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annual complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo IV; v) per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annual 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 bolletta, secondo le modalità indicate nella bolletta.

12.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- nei casi di cui al punto 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 bolletta 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 dalle fatture e di inviarse separatamente da questi ultimi;

- è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;

- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

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 bolletta 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 il Fornitore è tenuto a offrìrgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco di 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: a) la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora; b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate; c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro; d) il piano ratale 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 Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e bolletta/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzati anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

## Art. 13 - GARANZIA A CARICO DEL CLIENTE FINALE

13.1 Salvo quanto disposto al successivo comma 13.2, il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale. 13.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIQV) 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

Clienti Gas

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 del bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni: a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova bolletta; b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una bolletta nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova bolletta.

13.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 2 richiesto, il Fornitore 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 bolletta utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

13.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoliti, il Cliente è tenuto a ricostituire con addebito nella prima bolletta utile.

13.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla bolletta 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 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 bolletta, il Alphastar 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 bollette relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le bollette 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 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

## ART. 15 - INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

15.1 In caso di ritardo 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 11.10, trascorsi 3 giorni dalla scadenza della bolletta, il Fornitore 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 insoliti al Fornitore.

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 eccettuato 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 Il Fornitore, trascorsi inutilmente tre giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, Alphastar 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 prezzo del Distributore.

15.6 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoliti con le modalità previste all'Articolo 25 relativo alle comunicazioni.

15.7 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurare inadempimento del Cliente, il Fornitore 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 TIQV. In tali casi, la ri-

soluzione 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, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, 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, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIQV. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di default.

15.10 Nel caso cui al precedente comma 9, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere: a) copia delle bollette non pagate; b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale; c) copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente; d) copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordinazione dell'ultima bolletta pagata; e) 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 disinstallare il Punto di fornitura.

15.12 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici: a) 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: i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni 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 12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

15.14 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo identificato in bolletta 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, Alphastar richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel RQDC, comprendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura, sudenti e volture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RQDC.

16.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di volture, il Cliente riconosce altresì al Fornitore 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.

## 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 di gas naturale.

17.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare diffezioni 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 costituiscono 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 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 cause di Forza maggiore.

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

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 trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

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

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

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

## ART. 20 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

19.5 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 casi di mancata comunicazione di informazioni rilevanti ai fini del presente contratto quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la comunicazione di informazioni non corrispondenti al vero.

## ART. 21 - LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

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

21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.alphastar.it](http://www.alphastar.it)

21.3 Il Fornitore 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 o 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](http://www.arera.it).

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

## ART. 23 - INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO

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

## ART. 24 - CESSIONE DEL CONTRATTO

24.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di gas naturale ad esclusione dell'esercente la maggior tutela. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore 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 dal Fornitore. Resto inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

## ART. 25 - COMUNICAZIONI E RECLAMI

25.1 Fatte salve eventuali diverse previsioni, ogni comunicazione o richiesta di informazione in merito al Contratto dovrà essere inoltrata al Servizio Clienti Alphastar, disponibile al numero verde 800.959.111 dedicato ai privati, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, nonché all'indirizzo mail: [servizioclienti@alphastar.it](mailto:servizioclienti@alphastar.it) o pec: [alphastarsrl@legalemail.it](mailto:alphastarsrl@legalemail.it). Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet [www.alphastar.it](http://www.alphastar.it).

25.2 Ogni eventuale reclamo dovrà essere presentato per iscritto, mediante l'apposito modulo scaricabile sul sito internet [www.alphastar.it](http://www.alphastar.it) e potrà essere inviato a mezzo mail all'indirizzo [ufficiolegale@alphastar.it](mailto:ufficiolegale@alphastar.it), o a mezzo raccomandata indirizzata a: Alphastar S.r.l. Viale Spartaco Lavagnini, 20, 50129, Firenze (FI) o a mezzo pec all'indirizzo: [alphastarsrl@legalemail.it](mailto:alphastarsrl@legalemail.it).

## 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 il Fornitore 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/consumatori/conciliazione>

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

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

Tutti i Clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o gas naturale.

Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto, Lei entrerà/rimarrà nel Mercato Libero. Se Lei è un Cliente domestico elettrico o una PMI<sup>1</sup>, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all' esercente il Servizio di Maggior Tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, le condizioni economiche e contrattuali fissate di ARERA: "Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente" (già AEEGSI: "Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico"). Se Lei è un Cliente domestico di gas naturale, o comunque un Cliente avente diritto al Servizio di Tutela, Le ricordiamo che tra le offerte commerciali per la fornitura di gas naturale di ALPHASTAR è compresa anche la fornitura di gas alle condizioni economiche definite dall'ARERA per il servizio di tutela, ai sensi dell'art. 9.3 del Codice di Condotta Commerciale, in alternativa all'offerta attuale. Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'ARERA ha emanato un Codice di Condotta Commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di Condotta Commerciale, e, più in generale, sui diritti del Cliente, può visitare il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it), o chiamare il numero verde 800.166.654. Per tutte le informazioni sul mix energetico e per prendere visione della guida alla bolletta, la invitiamo a visitare il sito [www.alphastar.it](http://www.alphastar.it).

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

1 PMI: imprese con fino a 50 addetti e un bollettato annuo non superiore a 10 milioni di euro.

### IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

NOME IMPRESA

**ALPHASTAR S.R.L., VIALE SPARTACO LAVAGNINI 20, 50129 FIRENZE - Società soggetta a direzione e coordinamento di Enegan S.p.A.**

INDIRIZZO UTILE ANCHE PER L'INVIO DI RECLAMI SCRITTI O DELL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

**Alphastar S.r.l., con sede in Viale Spartaco Lavagnini, 20, 50129 Firenze - e-mail: [servizioclienti@alphastar.it](mailto:servizioclienti@alphastar.it) - fax al n. 055 0984415 - pec: [contenziosi.alphastar@pec.net](mailto:contenziosi.alphastar@pec.net)**

CODICE IDENTIFICATIVO O NOME DEL PERSONALE COMMERCIALE CHE L'HA CONTATTATA:

DATA E ORA DEL CONTATTO:

FIRMA DEL PERSONALE COMMERCIALE CHE L'HA CONTATTATA:

### SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

DATA DI PRESUNTA ATTIVAZIONE

Il termine presumibile di attivazione, da considerarsi per ALPHASTAR non vincolante né perentorio, è stimato in:

- mesi 1 (uno) per tutti i Clienti provenienti o dal Servizio di Maggior Tutela o dal Servizio di Salvaguardia, nonché per tutti i Clienti provenienti dal mercato libero in Bassa Tensione o Domestici;

- mesi 6 (sei) per i Clienti alimentati in Media Tensione, salvo tempistiche diverse in quanto dipendenti dal contratto sottoscritto con precedenti fornitori.

Nel caso di contratto concluso attraverso forme di comunicazione a distanza il termine presumibile di attivazione potrebbe aumentare.

Periodo di validità della proposta: 45 (quarantacinque) giorni.

In caso di proposta contrattuale del Cliente domestico o Cliente PMI, l'impresa di vendita invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del Cliente

### CONTENUTO DEL CONTRATTO DI FORNITURA

Il Contratto che Le è stato sottoposto contiene, tra l'altro, tutte le seguenti clausole che sono da Lei consultabili prima della conclusione del Contratto stesso poiché le Condizioni Generali di Fornitura (CGF) e le Condizioni Tecnico Economiche (CTE) sono inserite nel plico consegnato in cui è presente anche la predetta informativa.

- Prezzo del servizio (\*nelle Schede di Confrontabilità e nelle CTE).
- Durata del contratto (\*a tempo indeterminato con facoltà di recesso).
- Modalità di utilizzo dei dati di lettura (\*vedasi art. 6.1 delle CGF).
- Modalità e tempistiche di pagamento (\*vedasi art. 6.2 delle CGF).
- Conseguenze del mancato pagamento (\*sospensione della fornitura per morosità e eventuale risoluzione del contratto come da articoli delle CGF).
- Eventuali garanzie richieste (\*ad esempio, fidejussione, deposito cauzionale- art. 5.3 delle CGF).
- Modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso (\*vedasi art. 8 e ss. delle CGF).
- Modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con il Fornitore (\*Contatti: ALPHASTAR, in Viale Spartaco Lavagnini, 20, 50129 Firenze. Altri contatti [non utilizzabili per reclamo o risolvere controversia] email: [servizioclienti@alphastar.it](mailto:servizioclienti@alphastar.it)

La informiamo che ALPHASTAR, come previsto dall'Allegato A alla Deliberazione 555/2017/R/com ARERA, ha messo a disposizione dei propri Clienti le c.d. offerte contrattuali PLACET, ovvero Offerte a Condizioni Equiparate di Tutela\*. Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista e Scheda di sintesi (solo clienti domestici).

### DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia contratto;
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici) e scheda di sintesi.

### DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se Lei è un Cliente domestico, il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza), va esercitato entro:

- 14 giorni dalla conclusione del Contratto, se quest'ultimo viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del Cliente o in un centro commerciale);
- 30 (trenta) giorni dalla conclusione del contratto se la sottoscrizione è avvenuta nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore;
- 14 giorni dalla conferma della volontà di essere contrattualizzato se il Contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta, nel caso di proposta contrattuale sottoscritta da parte del Cliente.

\* In particolare, il Cliente riceve le seguenti informazioni circa l'esercizio del diritto di ripensamento.

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Firma dell'Intestatario o Rappresentante Legale \_\_\_\_\_

1) PMI: Imprese fino a 50 addetti e un bollettato non superiore a 10 milioni di euro.

2) La presente nota informativa riguarda esclusivamente il contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale. Qualora oltre il contratto di fornitura Lei abbia sottoscritto anche il separato contratto di Servizio per il Risparmio Energetico, termini e condizioni dello stesso sono riportate nelle relative Condizioni Speciali (CSE) e nelle relative Condizioni Tecnico Economiche (CTE).

\* Note inserite da ALPHASTAR.

### LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE

I livelli di qualità commerciale sono quelli previsti dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA); si precisa che tali livelli potranno subire variazioni secondo quanto disposto dall'ARERA. Gli indennizzi automatici sono corrisposti al cliente finale nella prima bolletta utile e comunque, non oltre 6 (sei) mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

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

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 (trenta) giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 (sessanta) giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 (venti) giorni solari

**Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o di gas naturale**

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 (trenta) giorni solari	95% (novantacinque per cento)
---	-------------------------------

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

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base come previsto dall'ARERA, pari ad euro 25.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come indicato di seguito:

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

Per la risoluzione di eventuali controversie relative al contratto di fornitura, il Cliente potrà esperire gratuitamente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, gestito dall'Acquirente Unico. Le modalità ed i tempi di accesso alla procedura sono consultabili sul sito: [www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm).

La procedura potrà essere attivata, da parte del Cliente, solo dopo aver inviato il reclamo ad ALPHASTAR e questa abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo (Allegato A alla deliberazione ARERA 209/2016/E/com e s.m.).

### MIX ENERGETICO

Ai sensi dell'art. 2 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009, "Criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, nonché sull'impatto ambientale della produzione", di seguito riportiamo il documento informativo riguardante la composizione del mix medio nazionale di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione, fornite dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE).

FONTI PRIMARIE UTILIZZATE	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da ALPHASTAR nei due anni precedenti		Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti	
	ANNO 2020*	ANNO 2021**	ANNO 2020*	ANNO 2021**
	%	%	%	%
Fonti rinnovabili	100	100	44,31	42,32
Carbone	0	0	4,75	5,07
Gas naturale	0	0	45,88	48,13
Prodotti petroliferi	0	0	0,57	0,88
Nucleare	0	0	0	0
Altre fonti	0	0	4,49	3,60

\*dato consuntivo \*\*dato pre-consuntivo

## INFORMATIVA - ARTICOLI 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 PRIVACY NOTICE (O INFORMATIVA ESSENZIALE) CLIENTI

<b>Chi è il titolare del trattamento?</b>	ALPHASTAR S.R.L.	Indirizzo: in Viale Spartaco Lavagnini, 20, 50129 Firenze
<b>Chi è il responsabile della protezione dei dati?</b>	DPO	email: dpo@alphastar.it
<b>Chi sono i destinatari?</b>	responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/o contitolari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- società di revisione e certificazione del bilancio;</li> <li>- società di rilevazione e certificazione della qualità;</li> <li>- rete di agenti di cui si avvale;</li> <li>- istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti;</li> <li>- società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito;</li> <li>- cliente presentante;</li> <li>- società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, ecc.).</li> </ul> <p>La comunicazione può avvenire anche nei confronti dell'amministrazione finanziaria, degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi.</p>

### Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?

I dati personali saranno trattati:	Il trattamento avviene in base a:
per la gestione della fornitura	contratto in essere
per l'esecuzione e la gestione del rapporto contrattuale instaurato	
per la fatturazione e il pagamento	adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento
per l'attività di assistenza alla clientela sui servizi venduti e/o la trattazione dei reclami	
per l'attività di Commodity Check	obblighi fiscali e contabili e di controllo dell'attività e dipendenti dalla normativa di settore; obblighi di monitoraggio e di vigilanza cui è sottoposta l'attività svolta dal titolare del trattamento
per l'adempimento di obblighi di legge dipendenti dal rapporto contrattuale	
per la verifica della tua solvibilità	attività preordinate alla conclusione del contratto e legittimo interesse del Titolare (considerando 47 GDPR)
per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari
per la loro archiviazione e conservazione	obblighi di legge di natura contabile e fiscale o per l'esercizio dei diritti dipendenti dal contratto con il Titolare
per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari
per l'eventuale accesso alle tariffe agevolate e/o all'ottenimento di condizioni contrattuali previste dalla legge e/o da Regolamenti	obblighi di legge
per attività di marketing aventi ad oggetto prodotti e servizi del titolare	consenso (facoltativo)

### Quali dati personali che verranno trattati non sono stati ricevuti da te?

nome, cognome, codice fiscale o partita iva, numero di telefono fisso e/o mobile, dati relativi alla solvibilità economica

### Quali sono le fonti presso cui è avvenuta la raccolta dei dati personali che ti riguardano?

Enti privati e pubblici operanti nel settore nell'ambito del territorio nazionale e internazionale con cui il titolare del trattamento ha stabilito rapporti informativi

Elenchi, archivi e registri tenuti da pubbliche autorità o sotto la loro autorità o enti similari in base a specifica normativa nazionale e/o internazionale

Forze dell'ordine italiane e straniere

Società che offrono servizi di informazione commerciale e SCIPAFI (così come previsto dalla Legge 124/2017)

Ti informiamo che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679.

Per maggiori informazioni consulta l'informativa completa al seguente link [www.alphastar.it](http://www.alphastar.it) o contattaci alla seguente mail [dpo@alphastar.it](mailto:dpo@alphastar.it)