

Venditore

Cesap Vendita Gas Srl www.cesap.it

- Tel: 075.8010703 Il servizio è a pagamento (il costo della chiamata varia in base al gestore telefonico).
- Sede Legale in P.zza Umberto I, n. 2-3 p.t. 06083 – Bastia Umbra (PG)
- Indirizzo di posta elettronica: info@cesap.it

Metodi e canali di pagamento

Cesap offre diversi canali ai propri utenti finali per pagare le proprie utenze:

- Bollettino Postale;
- Bonifico bancario e postale;
- Sportello pagamento con il POS (non più contanti);
- Rid (Sepa);
- Ricevitorie Lottomatica e Mooney: per pagamenti in contanti, con carte prepagate o con carte di credito (con relativi costi di commissione);
- Ricevitorie Lottomatica e Sisal;
- Presso soggetti autorizzati da Poste.

Durata del contratto

Indeterminata.

Frequenza di fatturazione

La fatturazione dei consumi avverrà in conformità a quanto previsto dalla normativa di settore. In particolare, per quanto riguarda i consumi di gas naturale, la periodicità della fatturazione è così stabilita:

- Bimestrale per clienti Domestici e Retail nei mesi di maggio, giugno, luglio e agosto.
- Mensile per clienti Business nei mesi di maggio, giugno, luglio e agosto.
- Mensile per tutti i clienti nei mesi di gennaio, febbraio, marzo, aprile, settembre, ottobre, novembre e dicembre.

Condizioni dell'offerta

L'offerta è dedicata ai clienti domestici. L'attivazione della fornitura potrà essere effettuata solo in relazione ad utenze che non risultino già servite da Cesap nel mercato libero.

Garanzie richieste al cliente

Salvo il caso in cui la modalità di pagamento scelta sia la domiciliazione, Cesap si riserva la possibilità di applicare un importo a titolo di deposito cauzionale a garanzia di ciascuna fornitura attivata contrattualmente, in misura pari a quanto previsto dalla normativa ossia in base a quanto previsto dall'allegato A alla delibera 491/2020 (di seguito "per il settore elettrico") e dall'allegato A alla delibera 64/09 (di seguito "per il settore gas"). Tale importo, se non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute, verrà restituito nell'ultima bolletta di Cesap con gli interessi legali maturati. L'eventuale applicazione del deposito cauzionale da parte di Cesap verrà indicato all'interno dell'allegato "Condizioni Economiche".

Condizioni economiche

Prezzo materia prima gas naturale: Prezzo Variabile

INDICATORI SINTETICI*

Indice	
Periodicità indice	Mensile
Totale costo per consumi (€/Smc)	PSV + 0,12
Costo fisso anno (€/anno)	88,41

*Indice PSV è definito come la media dei prezzi Bid e Offer delle quotazioni giornaliere del mese di riferimento del "PSV Price Assessment - Day Ahead" (o "PSV Price Assessment - Weekend" per ogni giorno non lavorativo) pubblicate da European Spot Gas Markets, nell'ICIS Heren Report redatto da ICIS Heren. Rappresenta il punto di incontro tra domanda e offerta del mercato del gas in Italia.

*Escluse imposte e tasse

Imposte

Le imposte e le relative aliquote sono consultabili sul sito dell'ARERA:

<http://www.autorita.energia.it/allegati/dati/gas/gp30.xls>

Altre voci di costo

Verranno addebitati e resteranno a carico del cliente i costi relativi al trasporto, alla misura e alle ulteriori componenti, come periodicamente definiti dall'ARERA e consultabili alla sezione del relativo sito <https://www.arera.it/it/prezzi.htm>

I costi nel valore unitario convenzionalmente espressi in proporzione al consumo di gas naturale, calcolati alla data dell'offerta per il cliente tipo con consumi pari a 1.400 Smc/anno, nell'ambito tariffario Centro-Sud Occidentale, considerando un potere calorifico superiore pari a 0,03852 GJ/Smc sono:

● Trasporto e gestione del contatore (€/Smc)	0,22
● Oneri di sistema (€/Smc)	-0,33

Per maggiori dettagli sui valori unitari applicabili consulta il sito Arera al seguente link:

<https://www.arera.it/it/dati/condec.htm>

Sconti e/o bonus

L'offerta prevede un bonus risparmio qualora il cliente decidesse di attivare le seguenti opzioni:

- opzione modulo sepa - 15 € all'anno
- opzione invio fattura via mail - 10 Smc all'anno

Altre caratteristiche

Nessuna.

Prodotti e/o servizi aggiuntivi

Nessuno.

Durata condizioni e rinnovo

Le condizioni avranno durata sino al 31/12/2022. Allo scadere del periodo, le condizioni economiche si intenderanno prorogate, ferma restando la facoltà del Fornitore di applicare variazioni unilaterali ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle stesse. In caso di rifiuto, il Cliente, sarà libero di recedere dal Contratto, in conformità alla disciplina regolatoria vigente.

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore

Il Cliente può formulare a Cesap richieste di informazioni e reclami scritti attraverso i seguenti canali: presso gli sportelli commerciali; via posta elettronica all'indirizzo info@cesap.it; o mediante invio postale all'indirizzo Piza Umberto I, n. 2-3 p.t. / 06083 - Bastia Umbra (PG). Il modulo reclami predisposto da Cesap è disponibile sul sito www.cesap.it, o presso gli sportelli commerciali. Le comunicazioni di reclamo dovranno essere indirizzate al seguente indirizzo: Cesap S.p.A. Servizio Mercato Libero Piza Umberto I, n. 2-3 p.t. / 06083 - Bastia Umbra (PG). È fatta salva la possibilità di inviare il reclamo senza utilizzare il sopra richiamato modulo, purché la comunicazione da inviare con le medesime modalità contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente che sporge reclamo e l'invio al medesimo di motivata risposta scritta:

- nome e cognome;
- l'indirizzo di fornitura;
- l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- servizio cui si riferisce il reclamo (gas o entrambi);
- codice POD o PDR;
- una breve descrizione dei fatti contestati.

Cesap, costantemente attenta al rapporto con i propri Clienti, ha attivato una procedura di ADR "Alternative Dispute Resolution" (di seguito "Procedura ADR"), ossia una procedura di conciliazione gratuita per la risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte con il cliente consumatore riguardanti il contratto di fornitura. La Procedura ADR si svolge secondo la disciplina dettata dal Regolamento della procedura ADR disponibile sul sito internet della capogruppo Cesap. Inoltre, i Clienti potranno, altresì, esperire gratuitamente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, presentando la relativa domanda direttamente o mediante un delegato, a nche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, solo dopo aver inviato un reclamo ad Cesap al quale sia stata data una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo. Ai contratti di fornitura stipulati con i consumatori si applicano le previsioni contenute nel Capo I, Sezione III della Parte III del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. "Codice del Consumo"), in quanto compatibili. Cesap aderisce alla procedura di ripristino prevista dalla Delibera ARERA 228/2017/R/com, "Adozione del Testo integrato in materia di misure prope-deutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria TIRV". Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o chiami il numero verde 800.166.654.

Diritto di ripensamento

Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento con riferimento a contratti conclusi fuori dei locali commerciali dell'esercente la vendita o a distanza, senza oneri e senza necessità di fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, utilizzando l'apposito Modulo di ripensamento allegato al Contratto, o scaricabile dal sito www.cesap.it, o medi ante una qualsiasi dichiarazione esplicita in forma scritta che contenga gli elementi minimi per l'identificazione del mittente e della fornitura per cui viene esercitato il ripensamento, da presentarsi presso gli sportelli commerciali Cesap, oppure e via posta elettronica all'indirizzo info@cesap.it, oppure mediante invio postale all'indirizzo Via Giordano Bruno, 7 05100 Terni (TR). Il cliente finale domestico ha diritto di esercitare il diritto di ripensamento anche qualora abbia richiesto l'avvio della procedura di attivazione della fornitura prima che sia decorso il termine per il ripensamento. In tali casi, il cliente sarà tenuto a corrispondere a Cesap gli importi relativi ai costi sostenuti nel limite di:

- Un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti dal Distributore;
- I corrispettivi indicati nelle Condizioni Economiche di fornitura previste dal Contratto sottoscritto, qualora al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita; tali corrispettivi saranno dovuti dalla data di avvio della fornitura fino alla data di cessazione della stessa.

Modalità di recesso

Il Cliente può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore entrante, in occasione della stipula del nuovo Contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con il Fornitore mediante invio di apposita comunicazione al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio Fornitore. Il Fornitore garantirà la fornitura fino al primo giorno del mese successivo alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti dal Contratto fino alla data di efficacia del recesso. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere non per cambiare Fornitore ma al fine di cessare la fornitura, o per altre motivazioni, è dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto recandosi presso gli sportelli commerciali presenti sul territorio, o scaricando la modulistica dal sito www.cesap.it ed inviandola via posta elettronica all'indirizzo info@cesap.it integrata di documento di riconoscimento.

Attivazione della fornitura

L'attivazione della fornitura è subordinata all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente, alla durata delle operazioni di competenza del Distributore Locale ovvero del SII nonché al mancato esercizio della facoltà di revoca dello switching da parte del Fornitore. Inoltre, nel caso di fornitura di energia elettrica, la data di attivazione della fornitura terrà conto anche della tempistica necessaria alla stipula di contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento. La data presunta di avvio dell'esecuzione di Fornitura, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, sarà fissata calcolando 2 (due) mesi dalla data di sottoscrizione della Proposta di Contratto. In caso di mancata attivazione della Fornitura entro la data presunta sopra indicata, il Fornitore provvederà a comunicare, mediante posta ordinaria, ovvero secondo altre modalità che saranno messe a disposizione, le cause del mancato avvio della Fornitura e la data effetti va di avvio della stessa.

Dati di lettura

La quantificazione dei consumi avviene sulla base dei dati registrati dal misuratore. I dati di misura sono rilevati dal Distributore locale competente, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente. I consumi contabilizzati nella fattura si basano sulle letture rilevate messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, Cesap emetterà la fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile), oppure in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati misura stimati dal Distributore o da Cesap, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile in occasione di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture. In caso di stima effettuata da Cesap il dato di misura sarà stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente secondo il criterio del pro-die, ossia considerando convenzionalmente costante il consumo giornaliero.

Ritardo nei pagamenti

In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del Contratto sottoscritto, Cesap trascorsi almeno 15 (quindici) giorni dalla scadenza della fattura, ha facoltà di inviare al Cliente un preavviso di sospensione della fornitura (altrimenti detta "comunicazione di costituzione in mora"), a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo ivi indicato. Tale termine non potrà essere inferiore a: 15 giorni solari dall'invio della relativa raccomandata; 10 giorni solari dal ricevimento, da parte di Cesap, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata; 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora Cesap non possa documentare la data di invio della raccomandata. Il Cliente, al fine di evitare la sospensione della fornitura deve comunicare l'avvenuto pagamento entro il termine ultimo indicato nella comunicazione di costituzione in mora, inviando a Cesap copia del relativo pagamento come indicato nel sollecito stesso. Decorsi inutilmente 3 (tre) giorni dalla scadenza del termine ultimo indicato nella comunicazione di costituzione in mora, Cesap potrà richiedere al Distributore competente di sospendere la fornitura senza ulteriore avviso. Nel caso di fornitura di energia elettrica, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima di procedere alla sospensione verrà effettuata dal Distributore la riduzione di potenza ad un livello pari al quindici per cento della potenza disponibile; decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione senza che intervenga il pagamento, Cesap effettuerà la sospensione della fornitura senza alcun preavviso. Sono a carico del Cliente i costi delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura nonché le spese postali del sollecito. A seguito del pagamento da parte del Cliente degli insoluti e della relativa comunicazione a Cesap dell'avvenuto pagamento, Cesap provvede a richiedere al Distributore competente la riattivazione della fornitura, con le tempistiche e modalità previste dalla regolazione vigente. Fermo quanto sopra, il Cliente, in caso di mancato rispetto del termine di pagamento indicato nella fattura è tenuto a corrispondere oltre al corrispettivo dovuto, gli interessi di mora calcolati su base annua nel seguente modo:

- **ALTRI USI** valore del tasso BCE definito ai sensi dell'art. 1, D.lgs. 24 giugno 1998, n. 213, G.U. n. 157 del 8.07.1998, aumentato di 7 punti percentuali;
- **USI DOMESTICI** valore del tasso BCE definito ai sensi dell'art. 1, D.lgs. 24 giugno 1998, n. 213, G.U. n. 157 del 8.07.1998 entro i primi n.10 giorni dalla scadenza del termine di pagamento, valore dello stesso tasso BCE aumentato di 3,5 punti percentuali dall'undicesimo giorno in poi.

Livelli di qualità commerciale

Livelli di qualità per l'esercente la vendita (Cesap) per prestazioni richieste dal 01/01/2020 al 31/12/2020 - Delibera 413/2016/R/com

Livelli specifici

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO 2017 - 2018	STANDARD SPECIFICO DAL 2019	GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari dalla data di ricevimento	30 giorni solari	94,53%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari dalla data di ricevimento	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	45,33%
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento	20 giorni solari	-

Livelli generali

INDICATORE
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.
STANDARD GENERALE
95%
GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO
99,74%

Si segnala che a partire da gennaio 2017, a seguito delle modifiche normative introdotte con la delibera ARERA n.413/2016/R/com che ha approvato il nuovo "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV", non troverà più applicazione il livello generale relativo alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, come riportato anche nelle condizioni generali di contratto. In caso di mancato rispetto degli standard specifici verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 25 (venticinque). Il predetto indennizzo sarà pari a euro 50 (cinquanta) se la presentazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto normativamente previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 75 (settantacinque) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.

Spesa del gas naturale



Operatore commerciale

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO

FIRMA E DATA

XXXXXXXXXX

Nota: In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.