

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA GAS NATURALE

1. DEFINIZIONI

1.1 I termini di seguito indicati con la lettera iniziale maiuscola hanno il significato ad essi qui di seguito attribuito:

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

Bonus Sociale: compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica e gas naturale per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizioni di salute;

Cliente o Cliente finale: titolare di un punto di riconsegna e/o di prelievo che abbia aderito al Contratto;

Cliente Domestico: indica la persona fisica (A) per quanto riguarda la fornitura di gas naturale, titolare di un punto di riconsegna di cui all'art. 2.3 lett. a) del TIVG che utilizza il gas naturale per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di riconsegna per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti; (B) per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica, titolare di un punto di prelievo di cui all'art. 2.3 lett. a) del TIVG;

Cliente non disalimentabile: (A) per quanto riguarda la fornitura di gas naturale, il Cliente titolare di un punto di riconsegna che alimenta una struttura pubblica o privata che svolge un'attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole secondo quanto previsto dall'art. 2.3, lett. c) del TIVG e (B) per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica, il Cliente identificato come tale ai sensi dell'art. 23 del TIMOE;

Cliente Non Domestico: Cliente diverso dal Cliente Domestico;

Condizioni Particolari di Fornitura o CPF: allegato al Modulo di adesione in cui sono specificate le condizioni economiche dell'offerta di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica;

Consumatore: il Cliente finale, purché persona fisica, che stipula il Contratto per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, ai sensi delle disposizioni del Codice del Consumo;

Contatore o Gruppo di Misura o Misuratore: l'apparecchio che consente la rilevazione dei consumi di gas naturale e/o energia elettrica dell'utenza del Cliente;

Contratto di Fornitura o Contratto: contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica concluso tra il Fornitore ed il Cliente (ivi inclusi gli allegati), regolato dal Modulo di adesione, dalle presenti Condizioni Generali di Contratto (o CGC), dalle Condizioni Particolari di Fornitura (o CPF), che formano parte integrante e sostanziale del Contratto di Fornitura;

Data di attivazione della fornitura: data a partire dalla quale la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, in virtù dei contratti di distribuzione, dispacciamento e trasporto, è in carico a Utilità;

Deposito Cauzionale: somma versata dal Cliente al Fornitore per garantire l'esatto adempimento del Contratto di Fornitura;

Distributore: soggetto che esercita l'attività di distribuzione dell'energia elettrica ai sensi dell'art. 9 del D.Lgs. 79/99) e/o del gas naturale ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 164/00;

Domiciliazione bancaria: sistema di pagamento delle bollette con il quale il Cliente attribuisce mandato ad una banca di effettuare il relativo addebito sul proprio conto corrente bancario (S.D.D.);

Fascia Oraria: si intende un determinato intervallo temporale identificato con F1, F2 ed F3, così come definito dalla Tabella 6 del TIVG;

Fornitore o Utilità: Utilità - S.p.A., codice fiscale, P.IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 13083740152, Capitale Sociale € 2.307.692,00 i.v.;

Interruzione: (i) per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica, la condizione nella quale la tensione sul punto di prelievo di immissione per un utente è inferiore al 5% della tensione dichiarata; (ii) per quanto riguarda la fornitura di gas naturale, l'evento che coinvolge uno o più Clienti e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione del gas ai Clienti stessi;

Fattura: è il documento denominato bolletta sintetica, oggetto della disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";

Mercato libero: è il mercato in cui le condizioni economiche e/o contrattuali di fornitura di energia elettrica e gas naturale sono concordate liberamente tra le parti. **Misuratore accessibile:** misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

Misuratore non accessibile: misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di riconsegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

Misuratore parzialmente accessibile: misuratore cui l'impresa di distribuzione può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso del luogo dove il misuratore è installato;

Modulo di Adesione: documento attraverso la cui compilazione e sottoscrizione il Cliente manifesta la propria adesione all'offerta di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica del Fornitore, che può essere (i) compilato e sottoscritto all'interno o all'esterno dei locali commerciali del Fornitore ovvero mediante tecniche di comunicazione a distanza, (ii) contenuto in un documento cartaceo o su altro supporto durevole (ad es. documento informatico o registrazione vocale);

Parte/i: indica indistintamente una delle parti del Contratto se richiamate al singolare o entrambe le parti se richiamate al plurale;

PdR o Punto/i di Riconsegna: punto/i di fornitura di gas naturale presso cui è installato il Contatore;

POD o Punto/i di Prelievo: punto/i di prelievo presso cui è installato il Contatore;

Rete di Distribuzione: indica il sistema di condotte generalmente interrate, sistemate su suolo pubblico o privato le quali, dai PdR e/o PoD e/o dai punti di interconnessione, permettono la distribuzione ai clienti. Detta rete non comprende gli impianti di derivazione dell'utente;

Servizio di Tutela gas: servizio di fornitura di gas naturale alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'ARERA cui hanno diritto: (A) PDR nella titolarità di Clienti Domestici, oppure (B) PDR Condomini con Uso Domestico con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno;

Servizio di Maggior Tutela: servizio di fornitura di energia elettrica alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'ARERA cui hanno diritto: (A) i Clienti per utenze domestiche;

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

Switching: sostituzione dell'utente del servizio di distribuzione (Venditore) presso il punto di prelievo/riconsegna;

Utente del Trasporto e Dispacciamento: indica il soggetto che sottoscrive il contratto per il servizio di trasporto di energia elettrica con il Distributore e il contratto per il servizio di dispacciamento con Terna S.p.A. **Utente della Distribuzione:** indica il soggetto che accede al servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi della delibera ARERA 138/04 e sm.i..

2. OGGETTO

2.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito anche "CGC") disciplinano la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica all'impianto del Cliente, di servizi accessori da parte del Fornitore al Cliente presso il/i PdR e/o il POD indicati dal Cliente nel Modulo di Adesione ed eventuali ulteriori prestazioni ove indicate nelle Condizioni Particolari di Fornitura ("CPF"). Le presenti CGC, unitamente al Modulo di Adesione e qualsiasi altra documentazione consegnata al Cliente in sede di conclusione del Contratto formano parte integrante e sostanziale del Contratto. In caso di contrasto tra i documenti contrattuali di cui è composto il Contratto di Fornitura, prevarranno le disposizioni secondo il seguente ordine: Condizioni Particolari di Fornitura, Condizioni Generali di Contratto, Modulo di Adesione.

3. CONDIZIONI ECONOMICHE E ALTRI CORRISPETTIVI

3.1 Il Cliente dovrà pagare al Fornitore i corrispettivi per la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica indicati nelle rispettive CPF allegate al Modulo di Adesione. Inoltre il Cliente dovrà pagare al Fornitore per entrambe le forniture:

(i) le imposte erariali ed addizionali gravanti sui consumi, l'IVA e gli eventuali corrispettivi aggiuntivi stabiliti e/o approvati dall'ARERA o definiti dal Distributore;

(ii) gli importi addebitati dal fornitore uscente, relativi a morosità pregresse del Cliente, ovvero oneri accessori e di servizio, relativi alla Fornitura pregressa, addebitati anche ai sensi del TISIND;

(iii) un corrispettivo a copertura dell'attività di gestione del Cliente (AGC) come indicato nelle CPF e composto da una componente fissa (denominata AGC fisso) espressa in €/POD/anno per la fornitura di energia elettrica e in €/PdR/anno per la fornitura di gas naturale e una componente variabile (denominata AGC variabile) espressa in €/kWh per la fornitura di energia elettrica e in €/Smc per la fornitura di gas naturale;

(iv) un contributo in quota fissa di importo pari a 23 euro per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore tramite il Fornitore quali, a titolo esemplificativo, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, voltura e subentro, spostamento del gruppo di misura, disattivazione della fornitura a seguito di morosità, riattivazione della fornitura a seguito di morosità.

3.2 Oltre ai corrispettivi di cui alle CPF ed al paragrafo 3.1, per la fornitura di energia elettrica verranno addebitati al Cliente:

A) i seguenti corrispettivi per la materia energia:

(i) qualsiasi onere derivante dalle normative di recepimento della Direttiva 2003/87/CE in materia di emissione di CO₂ in atmosfera ed in materia di Certificati Verdi (CV);

(ii) un eventuale ulteriore corrispettivo (Conguaglio Compensativo) stabilito dall'ARERA;

(iii) le maggiorazioni, le componenti e/o le eventuali voci aggiuntive stabilite e/o approvate dall'ARERA, tra cui il corrispettivo a copertura degli squilibri del sistema di perequazione, i costi di acquisto e tutte le componenti passanti sostenuti dal Fornitore;

(iv) i corrispettivi di dispacciamento esclusi quelli previsti per lo sbilanciamento, previsti dalle Deliberazioni dell'ARERA 107/09 e 111/06 e s.m.i.;

(v) un corrispettivo a copertura degli oneri netti di approvvigionamento della capacità di cui alla delibera arg/elt 98/11 e s.m.i. (Corrispettivo mercato capacità) che verrà addebitato secondo le seguenti modalità: 1) in caso di punto di prelievo con trattamento orario, verranno applicate, sulla curva di prelievo del singolo Punto di Prelievo, le due componenti orarie, come di volta in volta definite, aggiornate e pubblicate da Terna ai sensi dell'art. 14.3 dell'Allegato A alla delibera ARG/elt 98/11 e s.m.i., convertite in €/kWh e differenziate per le ore di picco (Corrispettivo capacità di picco) e fuori picco (Corrispettivo capacità fuori picco) definite e pubblicate di volta in volta da Terna ai sensi dell'art. 14.2 della delibera sopra citata; 2) in caso di punto di prelievo con trattamento non orario verrà applicato il Corrispettivo mercato capacità corrispondente al corrispettivo monorario, convertito in €/kWh, determinato, aggiornato e pubblicato trimestralmente dall'ARERA secondo le modalità di cui all'art. 34.8bis del TIV, salvo successivo conguaglio per i maggiori costi addebitati da Terna, che verrà calcolato dividendo la somma dei costi sostenuti da Utilità nei confronti di Terna per l'energia prelevata in ciascuna ora nei mesi oggetto di conguaglio dai singoli Punto di Prelievo nella titolarità dell'utente del dispacciamento.

I suddetti corrispettivi verranno applicati ai consumi e alle relative perdite di rete.

B) i seguenti corrispettivi di trasporto, gestione contatore e oneri di sistema:

(i) i corrispettivi per il servizio di prelievo, trasmissione e tutte le componenti afferenti al trasporto e la gestione del contatore e gli oneri di sistema che prevedono l'applicazione in fattura di importi a copertura di tutti i costi e gli oneri sostenuti dal Fornitore o suo mandatario nei confronti del Distributore in relazione ai servizi di trasporto, distribuzione, misura ed eventuale aggregazione delle misure dell'energia elettrica, nonché l'applicazione delle componenti Asos e Arim, UC e degli oneri generali di sistema previsti per legge;

Per i POD per i quali il Distributore, a seguito della sostituzione o della riprogrammazione del misuratore, renda disponibili misure orarie o multiorarie in luogo delle misure monorarie disponibili fino a quel momento, il Fornitore provvederà, a partire dal primo giorno del mese successivo a quello di avvenuto ricevimento della comunicazione, a prendere come riferimento per la fatturazione il prezzo per ciascuna fascia così come definiti nelle CPF.

Relativamente agli oneri di dispacciamento, qualora, al momento della fatturazione mensile, tali valori non fossero resi disponibili da parte di Terna S.p.A., il Fornitore provvederà a calcolare l'ammontare dovuto dal Cliente applicando all'energia consumata dallo stesso e alle relative perdite di rete, nel medesimo periodo di fornitura, una stima di tali componenti sulla base dei valori storici pubblicati da Terna S.p.A. Non appena quest'ultima pubblicherà il consuntivo di tali valori, il Fornitore provvederà ad effettuare gli eventuali conguagli tra i due importi.

3.3 Oltre ai corrispettivi di cui alle CPF ed al paragrafo 3.1, per la fornitura di gas naturale verranno addebitati al Cliente:

A) i seguenti corrispettivi per la materia gas naturale:

(i) eventuali oneri, corrispettivi, maggiorazioni, o costi aggiuntivi stabiliti o aggiornati dall'ARERA o dal Distributore e di competenza del Cliente;

I corrispettivi di cui sopra verranno adeguati con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale di fatturazione (PCS) calcolato secondo le modalità definite dal TIVG.

B) Corrispettivi per trasporto gestione del contatore e oneri di sistema:

(i) le componenti tariffarie previste dal vigente quadro normativo e valide per la località ove è ubicata la fornitura a copertura dei costi di trasporto, distribuzione, misura e relativa commercializzazione e ulteriori oneri di sistema.

3.4 I corrispettivi indicati nelle CPF nonché tutte le componenti di cui ai precedenti paragrafi 3.1, 3.2 e 3.3 verranno aggiornate secondo le modalità ed i tempi stabiliti dalle autorità competenti, dall'ARERA, dal Trasportatore, dal Distributore e dal Fornitore. Fermo quanto previsto nei paragrafi precedenti, nel caso in cui gli importi unitari non siano disponibili in tempo utile per l'emissione delle fatture, il Fornitore potrà fatturare usando gli ultimi importi disponibili fermo il successivo conguaglio con la prima fattura utile. Nel caso di cessata o discontinua pubblicazione, abrogazione, annullamento o restrizione dell'ambito applicativo di indici, componenti tariffarie, delibere dell'ARERA o altre norme di legge richiamate nelle CPF o al presente articolo, il Fornitore individuerà nuovi indici o componenti

tariffarie la cui applicazione produca effetti sostanzialmente identici ai primi o applicherà comunque le componenti tariffarie nella loro ultima versione precedente ai suddetti eventi.

3.5 Nel caso in cui nelle CPF sia previsto un periodo di applicabilità, questo decorre dalla data di inizio della somministrazione. Nel caso in cui le CPF prevedano già nuove condizioni economiche aventi ad oggetto il periodo successivo, queste troveranno automaticamente applicazione al termine del periodo di applicabilità.

3.6 Eventuali sanzioni e/o oneri dovuti dal Fornitore all'Amministrazione Finanziaria o a terzi a causa di mancate dichiarazioni e/o di dichiarazioni inesatte o incomplete che il Cliente è tenuto a rendere al Fornitore saranno oggetto di rivalsa da parte di quest'ultimo nei confronti del Cliente stesso.

3.7 Per il riconoscimento e l'applicazione di eventuali aliquote agevolate e/o riduzioni di oneri fiscali, il Cliente dovrà presentare al Fornitore idonea e completa documentazione – debitamente compilata e sottoscritta – comprovante il diritto a tali agevolazioni e/o benefici secondo quanto disposto dalla normativa, tempo per tempo vigente. Il Cliente, ai fini dell'applicazione della normativa fiscale, assume, in via esclusiva, ogni responsabilità relativamente alle dichiarazioni e/o omissioni dallo stesso effettuate. Resta inteso che (i) in assenza di idonea e completa documentazione – debitamente compilata e sottoscritta – attestante l'eventuale diritto del Cliente a particolari forme di agevolazioni e/o benefici fiscali, ogni imposta o tassa verrà applicata nella misura ordinaria, e (ii), in ogni caso, il Cliente potrà beneficiare delle agevolazioni e/o benefici fiscali solo dal primo periodo di fatturazione utile a seguito della consegna al Fornitore della suddetta documentazione.

3.8 Successivamente alla cessazione della fornitura, per qualsiasi causa, al Cliente saranno addebitati o accreditati gli eventuali importi per rettifiche o conguagli di fatturazione, anche in base alla lettura finale dichiarata dal Distributore competente. Il Fornitore si riserva altresì di addebitare i costi di logistica connessi alla fornitura e rimasti a suo carico.

3.9 Ogni eventuale richiesta proposta dal Cliente relativamente al rimborso e/o alla restituzione da parte del Fornitore di quanto da questi pagato a titolo di imposte e/o tributi, che risultasse non dovuto dal Fornitore all'Amministrazione Finanziaria, alle Regioni, agli Enti Locali e a qualsivoglia altra Pubblica Amministrazione, sarà ammissibile solamente se e nella misura in cui il Fornitore avrà titolo di ottenere il corrispondente rimborso dall'Amministrazione Finanziaria, dalle Regioni, dagli Enti Locali e qualsivoglia altra Pubblica Amministrazione ed in ogni caso subordinatamente e a seguito dell'effettivo incasso da parte del Fornitore delle somme corrispondenti a quanto oggetto di rimborso al Cliente.

3.10 Il Cliente in mancanza di connessione alla rete, è tenuto a versare al Fornitore un contributo per la realizzazione dei necessari interventi tecnici quantificati dal Distributore locale sulla base di preventivo. La realizzazione degli interventi necessari avverrà successivamente all'accettazione del preventivo e al contestuale pagamento del contributo previsto ed all'ottenimento dei permessi a carico del Cliente e/o a carico di altri enti.

3.11 Sono da considerarsi a carico del Cliente gli oneri relativi all'attivazione della fornitura comprensivi degli importi addebitati al Fornitore da parte del Distributore locale.

3.12 Il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare al Cliente eventuali oneri, corrispettivi, maggiorazioni, o costi aggiuntivi che, successivamente alla stipula del Contratto, dovessero essere stabiliti e/o maggiorati a carico dei venditori di energia elettrica e/o di gas naturale da Terna, da Snam o dal Distributore, dall'ARERA, nonché da qualsiasi pubblica amministrazione a qualsiasi titolo competente.

4. BONUS SOCIALE

4.1 Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico

4.2 Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni è possibile visitare il sito www.arera.it o chiamare il n° verde 800.166.654.4.3 E' in ogni caso fatta salva ogni modifica e/o integrazione alla disciplina del Bonus Sociale, derivante da disposizione di legge o regolamentari, di volta in volta, applicabili.

5. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI FORNITURA

5.1 Fermo quanto previsto agli artt. 8 e 11, il Contratto è concluso nel momento in cui l'adesione del Cliente giunge a conoscenza del fornitore. L'adesione attesta l'accettazione dell'offerta da parte del Cliente e si perfeziona alternativamente mediante: a) la compilazione e sottoscrizione del Modulo di adesione in formato cartaceo; b) il completo inserimento da parte del Cliente dei dati richiesti nel Modulo elettronico disponibile sui sistemi informatici del Fornitore - o di soggetti dallo stesso incaricati - o sul sito internet del Fornitore e la selezione dell'apposito pulsante "accetta"; c) la registrazione vocale - da intendersi quale sottoscrizione per accettazione del Modulo di adesione - con cui il Cliente manifesta la volontà di aderire al Contratto, o il diverso momento stabilito dalla legislazione vigente.

Il Fornitore si riserva di inviare al Cliente lettera di conferma del Contratto contenente gli elementi essenziali della fornitura.

6. MANDATI

6.1 Il Cliente conferisce al Fornitore, che accetta, mandato senza rappresentanza, esclusivo ed irrevocabile e con facoltà di sub-delega, per stipulare e gestire i contratti relativi ai servizi di trasmissione, distribuzione e dispacciamento di energia elettrica e a quelli di trasporto e distribuzione del gas naturale.

6.2 Il Cliente conferisce, altresì, al Fornitore, che accetta, mandato con rappresentanza, esclusivo ed irrevocabile e con facoltà di sub-delega, per stipulare il contratto di connessione dei PoD e mandato senza rappresentanza per inoltrare al Distributore le richieste inerenti le prestazioni di cui al TIQE e per la gestione del contratto di connessione, (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: allacciamento, voltura, aumento di potenza, spostamento di gruppi di misura, disattivazione, ecc.).

6.3 I mandati conferiti dal Cliente ai sensi del presente articolo avranno durata corrispondente a quella del Contratto di Fornitura e saranno disciplinati secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia. Tali mandati sono conferiti a titolo gratuito ed i relativi oneri che verranno sostenuti dal Fornitore saranno riaddebitati al Cliente in sede di fatturazione.

6.4 Qualora il Cliente abbia già in essere una fornitura di gas naturale e/o energia elettrica presso il/i PdR e/o il/i PoD indicati dal Cliente nel Modulo di adesione, con la sottoscrizione dello stesso il Cliente dichiara di voler recedere dai contratti di fornitura attualmente in essere e, a tal fine, conferisce mandato con rappresentanza al Fornitore perché proceda in suo nome e per suo conto e con facoltà di sub-delega a sottoscrivere e trasmettere la comunicazione di recesso al precedente fornitore. A tal fine il Cliente rilascia al Fornitore apposita procura. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito. Tale comunicazione verrà formalizzata nei modi previsti dalla Delibera 783/2017/R/com e s.m.i. e con i relativi tempi di preavviso. E' responsabilità del Cliente indicare eventuali diversi tempi di preavviso a lui applicabili per vincoli contrattuali relativi al precedente rapporto di fornitura e l'eventuale diverso termine di preavviso per la comunicazione di recesso al fornitore uscente. Il Cliente manleva il Fornitore da ogni responsabilità o pretesa di terzi al riguardo.

6.5 Con riferimento ai suddetti mandati, il Cliente attribuisce a Utilità i seguenti poteri esercitabili in via alternativa: a) facoltà di conferire a sua volta mandato a società incaricata dalla stessa, affinché quest'ultima agisca in nome e per conto di Utilità per la stipulazione di uno o più dei suddetti contratti, nonché di revocare e sostituire la stessa; b) facoltà di stipulare i predetti contratti, sia congiuntamente che disgiuntamente, con altra/e società incaricata/e dalla stessa Utilità; c) facoltà di incaricare direttamente altra società per la stipulazione dei predetti contratti in nome proprio e per conto del Cliente.

6.6 Nel caso di cui all'art. 6.5 lett a) il Fornitore non si qualifica come Utente del Dispacciamento o come Utente della Distribuzione. A tal fine, l'efficacia del contratto è risolutivamente condizionata all'eventuale applicazione delle disposizioni di cui al comma 22.3 del TIMOE per la fornitura di energia elettrica e di cui al comma 27.bis della deliberazione 138/04 per la fornitura di gas naturale. In tali casi: a) il contratto di fornitura continuerà a essere eseguito, con riferimento la fornitura di energia elettrica, in coerenza coi termini previsti dall'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel, che saranno successivamente comunicati e, con riferimento alla fornitura di gas naturale, in coerenza coi termini previsti dall'articolo 27bis della deliberazione 138/04; b) la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, da parte dell'esercente la maggior tutela ovvero dell'esercente la salvaguardia con riferimento alla fornitura di energia elettrica o nell'ambito dei servizi di ultima istanza con riferimento alla fornitura di gas naturale.

7. DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO DI FORNITURA

7.1 Il Contratto è a tempo indeterminato. Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto di Fornitura nei termini ed alle condizioni previste dall'art. 9. Il Fornitore ha diritto di recedere dal Contratto di Fornitura nei termini ed alle condizioni previste dal successivo art. 10.

La fornitura decorre dalla data di attivazione che, compatibilmente con i termini previsti per l'attivazione dei servizi di Trasporto e Distribuzione, coinciderà con il primo giorno del secondo mese successivo a quello in cui il Contratto è stato concluso o - per i clienti che ne hanno diritto - è spirato il termine per il ripensamento. E' responsabilità del Cliente indicare eventuali diversi tempi di attivazione della fornitura a lui applicabili in base al precedente rapporto di fornitura o per altro motivo, ivi inclusa l'esigenza di anticipare l'avvio della fornitura - ove tecnicamente possibile. In caso di ritardo o impossibilità dell'avvio rispetto a quanto indicato nel Modulo di Adesione, sarà data comunicazione al Cliente mediante comunicazione scritta recante le ragioni che hanno determinato tale ritardo o impossibilità. Nessuna responsabilità potrà essere ascritta al Fornitore nel caso in cui per qualsiasi motivo il Contratto non dovesse essere perfezionato ovvero l'attivazione dello stesso richieda più tempo di quello reso noto al Cliente.

7.2 In caso di subentro nella fornitura di un nuovo Cliente su PdR o POD attivo il subentrante: a) con riferimento alla fornitura di gas naturale, dovrà richiedere al Fornitore la voltura e comunicare l'eventuale autolettura rilevata; b) con riferimento alla fornitura di energia elettrica, solo qualora il Cliente decida di sottoscrivere il Contratto con il Fornitore dovrà comunicare l'eventuale autolettura rilevata. Il subentrante per stipulare un nuovo Contratto con il Fornitore, dovrà previamente presentare i documenti richiesti da quest'ultimo. In tal caso l'avvio dell'esecuzione della fornitura in capo al subentrante coinciderà con la data di voltura secondo la regolazione vigente (Del. 102/2016/R/com s.m.i. per il gas e 135/2021/R/eel s.m.i. per l'energia elettrica), che non necessariamente corrisponde alla data di eventuale rilevazione dell'autolettura o richiesta voltura. Il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di voltura, comunicandolo al Cliente, e di procedere alla risoluzione del Contratto di fornitura in essere alla data di presentazione della richiesta di voltura per il PdR o POD interessato e ad estinguere la propria responsabilità di prelievo.

7.3 L'attivazione della fornitura è comunque subordinata alla presentazione da parte del Cliente di tutta l'eventuale documentazione richiesta dal Fornitore, per conto del Distributore locale, relativa alla conformità dell'impianto interno del Cliente.

8. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

8.1 Qualora il Contratto di Fornitura sia stato concluso da un Cliente Domestico in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore, ovvero via internet, al telefono o con altra modalità a distanza, il Cliente Domestico potrà esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto di Fornitura (ovvero, in caso di fornitura congiunta, anche da una sola delle due forniture), senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, mediante comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore ai recapiti indicati all'art.25, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto di Fornitura. Resta inteso, a scanso di qualsiasi dubbio interpretativo, che i Clienti Domestici che abbiano concluso il Contratto di Fornitura presso i locali commerciali del Fornitore non potranno esercitare il diritto di ripensamento di cui al presente Articolo.

8.2 Le attività necessarie all'esecuzione del contratto saranno avviate solo trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento. Qualora il Contratto di Fornitura sia stato concluso da un Cliente Domestico in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore, ovvero via internet, al telefono o con altra modalità a distanza, il Cliente Domestico potrà fare richiesta, nel Modulo di Adesione, di avvio dell'esecuzione del Contratto di Fornitura prima che sia decorso il termine di cui al precedente paragrafo.

8.3 Se il Cliente Domestico ha presentato la richiesta di cui al precedente comma, potrà comunque esercitare il suddetto diritto di ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere i seguenti importi: i) un importo pari al contributo in quota fissa applicato dall'esercente la maggior tutela nei casi di cui all'art. 11 del TIV qualora non sia stata avviata la fornitura; ii) il pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa qualora eserciti il ripensamento dopo che sia stata avviata la fornitura. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, qualora non fossero già state avviate dal Fornitore le attività di avvio dell'esecuzione del Contratto al quale il Cliente Domestico ha ripensato, la fornitura sarà garantita dal precedente fornitore qualora il precedente contratto di fornitura non risulti essere stato sciolto. In alternativa la fornitura potrà essere garantita, per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del PDR/PoD sulla base della volontà manifestata dal Cliente Domestico, dal soggetto che eroga il servizio di fornitura di ultima istanza.

8.4 La fornitura potrebbe altresì essere avviata dal Fornitore per il tempo necessario per permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del PoD/PdR sulla base della volontà manifestata dal Cliente.

8.5 Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna, il Cliente Domestico stesso sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale fornitore, che provvederà, anche tramite l'eventuale Utente del Trasporto e del Dispacciamento o l'utente del servizio di distribuzione, rispettivamente ai sensi di quanto previsto dall'art. 81, comma 81.7, del TIQE e dall'art. 33, comma 33.4, della RQDG.

9. RECESSO DEL CLIENTE

9.1 Ai sensi della Delibera. ARERA n. 783/2017/R/com, il Cliente Domestico, ovvero il Cliente Non Domestico titolare di uno o più POD alimentati in bassa tensione o di uno o più PdR con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc/anno può recedere in qualsiasi momento dal Contratto di Fornitura, al fine di cambiare Fornitore, mediante comunicazione di recesso che deve pervenire al Fornitore dal venditore entrante, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente alla data di cambio venditore. Per i medesimi Clienti, qualora sia manifestato senza il fine di cambiare Fornitore, il termine di preavviso è pari a 1 (uno) mese ed il recesso è esercitato direttamente dal Cliente mediante comunicazione scritta ai recapiti indicati all'art. 25, restando inteso che (i) il termine di preavviso decorrerà dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore e che (ii) in caso di fornitura congiunta di gas naturale ed energia elettrica, il recesso esercitato dal Cliente avente ad oggetto una sola fornitura non comporterà recesso anche dall'altra fornitura attivata.

9.2 Il Cliente Non Domestico alimentato anche con riferimento ad uno solo dei PoD, in media tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente superiori a 200.000 Smc/anno potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto di Fornitura con almeno 12 (dodici) mesi di preavviso rispetto alla data in cui il recesso avrà effetto, restando inteso che il termine di preavviso decorrerà a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. Qualora sia manifestato senza il fine di cambiare Fornitore il Cliente Non Domestico dovrà esercitare il recesso nelle medesime modalità ma il termine di preavviso sarà pari a 6 (sei) mesi, mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo posta elettronica certificata o raccomandata ai recapiti indicati all'art.25.

9.3 Nel caso di recesso dal contratto per cambio venditore, la comunicazione dovrà pervenire direttamente a Utilità da parte del venditore entrante secondo le procedure indicate nella Delibera 783/2017/R/com e s.m.i. Nei soli casi di cui all'art. 9.2 è facoltà del Cliente, in alternativa, inviare autonomamente la comunicazione di recesso ad Utilità in forma scritta mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata (PEC). Nel caso di recesso dal contratto per cessazione della fornitura, la comunicazione dovrà pervenire direttamente a Utilità da parte del Cliente in forma scritta mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata (PEC).

9.4 In caso di mancato rispetto del termine di preavviso di cui al precedente comma 9.2 e in caso di comunicazione di recesso inviata ad indirizzo diverso da quello del Fornitore, quest'ultimo potrà richiedere al Cliente che recede il pagamento dei costi sostenuti (tra i quali, a titolo esemplificativo, i costi di disattivazione ed i canoni residui).

9.5 In caso di mancato rispetto del termine di preavviso di cui al paragrafo 9.2, ovvero in caso di comunicazione di recesso inviata ad indirizzo diverso da quello del Fornitore, il Cliente dovrà corrispondere al Fornitore, a titolo di penale, fermo restando il risarcimento del maggior danno i seguenti importi: - per le forniture di gas naturale, un importo fisso di 120 (centoventi) euro oltre ad un importo variabile, per ciascun mese di mancata fornitura, pari a 23 (ventitré) centesimi di euro per mc per il consumo medio mensile stimato in base al consumo annuo comunicato dal Distributore; per le forniture di energia elettrica con potenza disponibile inferiore od uguale a 17 (diciassette) kW la penale è costituita da un importo fisso di 60 (sessanta) euro e da un importo variabile, da applicarsi per ciascun mese di mancata fornitura, pari a 6 (sei) euro per ogni kW di potenza disponibile; per le forniture con potenza disponibile superiore a 17 (diciassette) kW la penale è costituita da un importo fisso di 120 (centoventi) euro e da un importo variabile, da applicarsi per ciascun mese di mancata fornitura, pari a 12 (dodici) euro per ogni kW di potenza disponibile.

9.6 Con riferimento al Cliente Non Domestico con consumi di gas naturale complessivamente superiori a 200.000 Smc/anno e/o alimentato anche con riferimento ad uno solo dei POD, in media tensione, nel caso in cui, trascorsi i termini di preavviso di recesso formalizzato ai sensi dell'art. 9.2, Utilità non riceva alcuna richiesta di switch da parte di un nuovo venditore entrante né vengano attivati i

servizi di ultima istanza, cosicché almeno un PdR e/o almeno un POD risultino ancora associati ad Utilità, non troveranno applicazione le CPF e il prezzo sarà determinato, (i) per la fornitura di gas naturale, secondo la seguente formula: $PSV Ask + 0,08 \text{ €/smc}$; (ii) per la fornitura di energia elettrica, secondo la seguente formula: $Pmese Fi = (PUNmese Fi + \Omega)$, dove: $Pmese Fi$ = prezzo unitario mensile nella fascia i-esima; $PUNmese Fi$ = valore mensile della media delle quotazioni orarie del PUN a consuntivo ponderata sugli effettivi prelievi orari del cliente nella fascia i-esima. In presenza di PdP con trattamento su base oraria si intende il valore mensile della media delle quotazioni orarie del PUN a consuntivo ponderata sugli effettivi prelievi orari del cliente nella fascia i-esima. In presenza di PdP con trattamento per fasce (non su base oraria) ai sensi del TIS si intende la media aritmetica mensile del Prezzo Unico Nazionale (PUN) nelle ore appartenenti alla fascia i-esima, moltiplicata per il coefficiente di equalizzazione profilo (CEP) pari a 1,059. In presenza di PdP con trattamento monorario, ai sensi del TIS, il coefficiente sarà invece pari a 1,15; $\Omega = 6,00 \text{ euro/MWh}$.

Resta inteso che Utilità potrà in qualsiasi momento eseguire la risoluzione fisica della fornitura con conseguente attivazione del Servizio di Ultima Istanza previsti dalla regolazione per la fornitura di energia elettrica e gas naturale.

9.7 In caso di recesso per sospensione della fornitura, il Cliente resta responsabile dei consumi di gas naturale e/o di energia elettrica e di quant'altro dovuto qualora non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del Contatore. In ogni caso, eventuali prelievi di gas naturale e/o di energia elettrica intercorrenti tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di sospensione della fornitura da parte del Distributore locale saranno comunque posti a carico del Cliente.

10. RECESSO DEL FORNITORE

10.1 Il Fornitore potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto di Fornitura, mediante comunicazione da inviarsi al Cliente a mezzo lettera raccomandata ovvero posta elettronica certificata con almeno 6 (sei) mesi di preavviso rispetto alla data in cui il recesso avrà effetto, restando inteso che il termine di preavviso decorrerà a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente.

11. CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

11.1 Il contratto è sospensivamente condizionato all'assenza di tutti i seguenti eventi, cosicché le seguenti condizioni sospensive si intendranno verificate qualora non sia riscontrato alcuno degli eventi descritti di seguito:

- iscrizione del Cliente nel registro dei protesti, sottoposizione del medesimo a procedure esecutive, a procedure concorsuali o altra procedura determinata da insolvenza, interruzione o sospensione dell'attività produttiva;
- mancato invio di tutta la documentazione necessaria per attivare la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale e i servizi direttamente connessi, ivi inclusa copia di una fattura relativa agli ultimi mesi di fornitura con il precedente Fornitore;
- per la fornitura di energia elettrica la mancata attivazione o efficacia dei contratti e servizi di distribuzione e di dispacciamento per cause non imputabili al Fornitore; per la fornitura di gas naturale la mancata attivazione da parte dei gestori di rete competenti, dei servizi di trasporto e distribuzione nonché l'inesistenza di un adeguato allacciamento alla rete;
- mancata accettazione da parte del Sistema Bancario dell'attivazione della Domiciliazione bancaria ovvero mancato buon esito della verifica di addebito sulla carta di credito o comunque nel caso si verificino gli eventi di cui all'art. 15.6;
- morosità pregressa o relativa ad una diversa fornitura di energia elettrica o gas intestata al medesimo Cliente nonché negativo esito delle valutazioni sul merito di credito del Cliente (credit check). L'attività di credit check verrà espletata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso la verifica delle informazioni registrate in Camera di Commercio con il fine di riscontrare eventi negativi, o anche attraverso banche dati appositamente istituite dalle Autorità competenti relativamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas. Il Fornitore si riserva altresì di verificare le informazioni sul rating rilasciate da società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali;
- il Cliente richiedente risulti precedentemente titolare del medesimo PoD/PdR o di un altro PoD/PdR sospeso e/o interrotto a seguito dell'intervento di interruzione dell'alimentazione per morosità e per il quale risultino eventuali importi insoluti riguardanti l'intervento stesso;
- il Cliente richiedente risulti precedentemente titolare del medesimo PDR o di un altro PDR per il quale il Distributore ha promosso iniziative giudiziarie per l'accesso forzoso a seguito di risoluzione per impossibilità di interruzione dell'alimentazione, fatturandone i relativi oneri direttamente al Cliente, che risultano in tutto o in parte ancora non pagati;
- pervenga segnalazione al Fornitore circa il fatto che il PoD/PdR rientra tra quelli per i quali ha la possibilità di revocare la richiesta di switching in quanto servito,

all'atto della richiesta stessa o in precedenza, nell'ambito del Servizio di Salvaguardia/ Servizio di Default distribuzione

i) il Fornitore alla data di attivazione della fornitura non abbia altre forniture di gas naturale per almeno 100.000 Smc presso il medesimo City Gate o cabina REMI (punto fisico di congiunzione tra la rete di trasporto nazionale e la rete di distribuzione locale del gas naturale) presso cui si colloca il PdR del Cliente;

j) in caso di revoca della richiesta di switching di cui al successivo art. 11.2;

k) al momento dell'adesione al Contratto da parte del Cliente si verifichino: mutamento dei presupposti economici utilizzati dal Fornitore per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali o eccessiva onerosità sopravvenuta o variazioni delle condizioni patrimoniali tali da porre in evidente pericolo l'adempimento.

Tali condizioni sospensive sono oggetto di verifica da parte del Fornitore. Al mancato verificarsi anche solo di una delle suddette condizioni sospensive il Fornitore potrà rinunciare a far valere la stessa e quindi dare esecuzione alla fornitura, ovvero non dare esecuzione alla fornitura di gas naturale e/o energia elettrica. In tal caso invierà comunicazione al Cliente entro 45 giorni dalla conclusione, il Contratto sarà da intendersi inesistente e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno. In assenza della comunicazione entro il termine indicato il contratto è da considerarsi efficace. Il Fornitore si riserva di inviare in ogni caso una lettera di conferma della conclusione del contratto con cui il Cliente verrà informato dell'avveramento delle condizioni sospensive. Tale lettera di conferma potrà essere inviata anche a mezzo mail all'indirizzo espressamente indicato dal Cliente nel modulo di adesione.

11.2 E' facoltà del Fornitore esercitare la revoca della richiesta di accesso (c.d. switch con riserva) di cui all'art.8.2 del TIMG e all'art. 6.3 del TIMOE. A tal fine si precisa che il Distributore è tenuto a mettere a disposizione di Utilità, in qualità - o per mezzo - di Utente del Dispacciamento e del Trasporto ovvero dell'Utente della Distribuzione, le seguenti informazioni circa il punto di prelievo oggetto della richiesta: a) con riferimento alla fornitura di energia elettrica: i) se il POD risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; ii) se per il medesimo punto sia in corso una richiesta di indennizzo (sistema indennitario – CMOR); iii) il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; iv) le eventuali date delle richieste di sospensione se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching; v) le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching; b) con riferimento alla fornitura di gas naturale: i) l'eventuale chiusura del PDR per chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità; ii) il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza (FUI – FDD); iii) le date delle eventuali richieste di chiusura del PDR per sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate nei 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di accesso alla rete per sostituzione nella fornitura formulata da Utilità; iv) le date delle eventuali richieste di accesso per sostituzione nella fornitura eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di accesso alla rete per sostituzione nella fornitura formulata da Utilità; v) l'accessibilità o meno del PDR. Qualora Utilità, in qualità - o per mezzo - di Utente del Trasporto e Dispacciamento ovvero Utente della Distribuzione, eserciti tale facoltà non verrà data esecuzione alla Fornitura e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

11.3 Ogni costo necessario per l'attivazione della Fornitura, comprensivo delle opere di adeguamento e collocazione del misuratore saranno a carico del Cliente, secondo la quantificazione e determinazione indicata dal Distributore.

11.4 Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora il Modulo di Adesione abbia ad oggetto sia la fornitura di gas naturale che di energia elettrica, sarà facoltà del Fornitore attivare anche solo una delle forniture richieste nel rispetto dei termini ed alle condizioni qui previsti.

12. MODALITÀ DI FORNITURA

12.1 Il gas naturale verrà fornito alla pressione resa disponibile dal Distributore della rete locale, compatibilmente con le condizioni di esercizio dell'impianto di distribuzione. L'energia elettrica verrà fornita tramite la rete di trasmissione nazionale e le Reti di Distribuzione secondo le caratteristiche nominali e le tolleranze previste dal gestore di rete. Le interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a ragioni di servizio, motivi di sicurezza, cause accidentali, oppure a cause di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o di risarcimento né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

12.2 Le caratteristiche dell'energia elettrica e del gas naturale forniti al Cliente sulla base dei sistemi nazionali di approvvigionamento disponibili potranno essere

oggetto di variazione nei limiti delle norme e delle disposizioni vigenti in materia, senza che di ciò il Fornitore possa essere ritenuto responsabile. Il Fornitore non è pertanto responsabile in caso di problemi tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica e del gas naturale, che afferiscono esclusivamente ai rapporti tra Cliente e Terna e/o Distributore locale (ad esempio: variazioni di tensione/pressione, di frequenza o di forma d'onda, interruzioni della continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione, anomalie connesse alla gestione del collegamento del Punto di Prelievo del Cliente alla rete elettrica, ecc.). Fatti salvi gli obblighi di allacciamento di Terna e/o del Distributore locale, le interruzioni o limitazioni della somministrazione dei servizi elettrici, siano esse dovute a cause accidentali, a scioperi, a disposizioni delle competenti Autorità, non daranno luogo a riduzione dei corrispettivi, risarcimento di danni e risoluzione del Contratto.

12.3 Con riferimento alla fornitura di gas naturale. il Contatore potrà essere integrato da apparecchiature idonee alla correzione dei volumi di gas naturale registrati rispetto ai 15° C ed alla pressione assoluta di 1,01325 bar; in mancanza di dette apparecchiature il volume di gas naturale misurato verrà riportato alle condizioni standard applicando in fase di fatturazione un fattore di correzione determinato dal Distributore locale sulla base di quanto disposto dalla RTDG.

13. USI CONSENTITI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE

13.1 Alla data di sottoscrizione del Modulo di Adesione, il Cliente dovrà indicare gli usi che intende fare del gas naturale e dell'energia elettrica, nonché dichiarare di essere intestatario del PdR e/o PoD, di avere pieno titolo per sottoscrivere il presente contratto, richiedere la fornitura, di avere la piena disponibilità degli immobili in cui sono situati i propri impianti e manlevare il Fornitore da ogni responsabilità al riguardo.

13.2 Il Cliente non può cedere il gas e l'energia a terzi, utilizzarli per usi o in luoghi diversi da quelli indicati nel Modulo di Adesione, ovvero in ambienti non conformi alle norme vigenti o in assenza delle autorizzazioni richieste per specifiche tipologie di impianti o di utilizzazioni. Non sono, in ogni caso, consentiti prelievi eccedenti la portata massima installata.

13.3 Nel caso in cui il Cliente utilizzi il gas naturale e/o l'energia elettrica forniti dal Fornitore per usi diversi da quelli dichiarati, il Fornitore avrà il diritto di richiedere l'immediata sospensione della fornitura al Distributore, fatto comunque salvo il risarcimento del danno. In caso di discordanza fra i dati comunicati dal Cliente e quelli in possesso del Distributore faranno fede quelli in possesso di quest'ultimo. Qualora il Cliente intenda farne o faccia un uso diverso del gas naturale, è tenuto a chiedere la variazione al Fornitore.

13.4 La fornitura di energia elettrica e/o gas naturale non potrà essere utilizzata presso ubicazioni diverse dai PoD e PdR indicati nel Modulo di adesione né usufruita da terzi in qualsiasi modo, anche a titolo gratuito, senza il preventivo consenso scritto del Fornitore, pena l'immediata sospensione della fornitura, salvo il risarcimento del danno subito dal Fornitore.

13.5 Nei casi di manomissione del contatore, la fornitura sarà sospesa, fatta salva la fatturazione al Cliente di ogni onere che il Distributore dovesse fatturare al Fornitore.

13.6 Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore per ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso nell'ambito dell'espletamento dei servizi di cui al Contratto e che dipendano da fatti o comportamenti del Cliente.

13.7 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del contatore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del contatore stesso.

13.8 Gli impianti del Cliente devono essere conformi alle norme di legge vigenti ed il loro uso non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Fornitore può effettuare, anche tramite soggetti appositamente incaricati, controlli sugli impianti del Cliente e, qualora accerti delle irregolarità, può richiedere la sospensione della somministrazione del gas naturale fino a quando il Cliente non avrà sanato tali irregolarità. Il Cliente è responsabile di qualunque danno a cose e/o persone derivanti dalle irregolarità del suo impianto interno.

13.9 Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente al Fornitore eventuali variazioni che intende apportare ai propri impianti. Qualora tale variazione comporti, secondo il Fornitore, una modifica delle condizioni contrattuali, si applicherà quanto previsto dal successivo art 21.

14. LETTURA DEI CONSUMI

14.1 Il responsabile dell'attività di misura è il Distributore. La lettura dei consumi di gas naturale e/o energia elettrica sarà effettuata dal Distributore (o altra società dallo stesso delegata) con la periodicità prevista dal TIF e comunque dalla normativa vigente.

14.2 Il Cliente si impegna a garantire al Distributore l'accesso alle apparecchiature di misura installate presso i POD/PdR in qualsiasi momento, nonché a comunicare al Fornitore ogni irregolarità e/o malfunzionamento delle stesse. Qualora sia impedito al Distributore l'accesso alle apparecchiature di misura, sarà facoltà del Fornitore sospendere la fornitura secondo quanto previsto dal successivo Articolo 18 e seguenti del contratto con l'eventuale successiva risoluzione.

14.3 Per quanto riguarda la fornitura di gas naturale, la rilevazione dei dati di consumo avverrà mediante telelettura, nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto (smart meter), o tramite tentativi di lettura effettuati da personale incaricato dal Distributore locale secondo la periodicità minima prevista dal TIVG, fatte salve diverse previsioni di legge eventualmente intervenute durante il rapporto contrattuale.

Con riferimento a PDR non dotati di smart meter la periodicità è fissata in: a) 1 (un) tentativo l'anno per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno; b) 2 (due) tentativi l'anno per PDR con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno; c) 3 (tre) tentativi l'anno per PDR con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; d) 1 (un) tentativo mensile PDR con consumi superiori a 5.000 Smc/anno. Con riferimento a PDR dotati di smart meter la rilevazione dei consumi del gas avverrà con frequenza mensile con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento.

Il Cliente titolare di PDR non dotato di smart meter ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del contatore rilevata in completa autonomia nell'ambito della finestra temporale indicata dal Fornitore in bolletta.

Il Cliente titolare di PDR dotato di smart meter ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del contatore rilevata in completa autonomia qualora siano emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi.

Sulle bollette sono indicate le modalità di comunicazione dell'autolettura. L'autolettura del Contatore è efficace ai fini della fatturazione salvo il caso in cui risulti palesemente errata rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile, previa validazione da parte del Distributore locale; è fatta salva la possibilità di eventuale successiva rettifica a seguito di raccolta di misura effettiva da parte del Distributore locale.

La fatturazione avverrà sulla base dei dati relativi ai consumi effettivi comunicati dal Distributore. In mancanza di lettura del Misuratore, il Fornitore utilizzerà ai fini di fatturazione eventuali autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore. In assenza di tali dati potrà procedere alla fatturazione in acconto sulla base di consumi stimati. L'acconto sarà calcolato sulla base dei dati storici di consumo effettivi del Cliente, quali il profilo di prelievo ed il consumo annuo comunicato dal Distributore in fase di switch, eventualmente integrati con altre informazioni utili quali l'andamento climatico, la tipologia d'uso del gas ed il tipo di apparecchiature alimentate a gas comunicate dal Cliente. La prima fatturazione stimata emessa nei confronti di nuovi Clienti viene effettuata sulla base dei consumi medi annui e del profilo di prelievo relativo alla tipologia di utenza indicata dal Cliente al momento della stipula del contratto.

In caso di mancata lettura di un Misuratore non accessibile o con accessibilità parziale nel rispetto delle frequenze previste, il Fornitore fornirà, nella prima bolletta emessa, informazioni al Cliente sulle cause che hanno impedito la lettura secondo quanto trasmesso dal Distributore locale competente.

In caso di mancata lettura di un Misuratore accessibile entro i termini suddetti, il Fornitore riconoscerà al Cliente un indennizzo automatico come stabilito dal RQDG di volta in vigente ed in ogni caso soltanto a seguito della ricezione del medesimo indennizzo versato dal Distributore locale.

14.4 Per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica, la rilevazione dei dati di consumo avverrà mediante telelettura, nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto, o tramite tentativi di lettura effettuati da personale incaricato dal Distributore locale secondo la periodicità minima prevista dalla normativa vigente di seguito indicata, fatte salve diverse previsioni di legge eventualmente intervenute durante il rapporto contrattuale. In particolare la frequenza con cui il Distributore è tenuto ad effettuare tentativi di lettura è: a) almeno mensile per POD dotati di contatori elettronici o per POD con potenza disponibile superiore a 16,5 kW; b) almeno quadrimestrale per i POD monorari con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW.

Il Cliente titolare di POD monorario ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del contatore rilevata in completa autonomia nell'ambito della finestra temporale indicata dal Fornitore in bolletta.

Il Cliente titolare di POD trattato per fasce ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del contatore rilevata in completa autonomia qualora siano emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi.

Sulle bollette sono indicate le modalità di comunicazione dell'autolettura. L'autolettura del Contatore è efficace ai fini della fatturazione salvo il caso in cui risulti palesemente errata rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile, previa validazione da parte del Distributore locale; è fatta salva la possibilità di eventuale successiva rettifica a seguito di raccolta di misura effettiva da parte del Distributore locale.

In mancanza di lettura del Misuratore, il Fornitore utilizzerà ai fini di fatturazione eventuali autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore e, in assenza di queste, potrà procedere alla fatturazione in acconto sulla base di consumi stimati.

14.5 Nel caso in cui siano disponibili sia l'autolettura del cliente finale sia la lettura rilevata dal Distributore locale Utilità provvederà a utilizzare quest'ultima ai fini di fatturazione.

14.6 In nessun caso, il Fornitore potrà essere chiamato a rispondere della mancata esecuzione, da parte del Distributore, della lettura dei consumi.

14.7 In caso di consumo maggiore rispetto a quanto comunicato mediante autolettura, il Fornitore fatturerà al Cliente il consumo a conguaglio, anche con bolletta separata, riservandosi ogni ulteriore azione.

14.8 Il Cliente può sempre richiedere al Fornitore la verifica, in contraddittorio, della corretta misurazione dei sistemi di lettura. Nel caso in cui, a seguito di verifica richiesta dal Cliente, i sistemi di lettura siano risultati regolarmente funzionanti, il Fornitore addebiterà al Cliente il costo sostenuto per tale verifica.

14.9 Nel caso in cui invece, a seguito della verifica posta in essere dal Distributore locale, il Misuratore evidenziasse un errore di misura superiore ai limiti stabiliti dalla normativa vigente, il costo dell'intervento sarà a carico del Distributore che provvederà altresì alla ricostruzione dei consumi secondo le previsioni normative vigenti. Tale ricostruzione dei consumi sarà successivamente comunicata da Utilità al Cliente.

14.10 Utilità comunicherà per iscritto al Cliente l'esito della verifica richiesta provvedendo ad effettuare l'accredito o l'addebito delle somme dovute.

14.11 La contestazione dei consumi risultanti dalla lettura del Contatore non costituisce per il Cliente non domestico giustificato motivo di sospensione del pagamento, parziale o totale, del corrispettivo della fornitura, fatto salvo il diritto al rimborso della parte pagata in eccesso rispetto all'esito della verifica in contraddittorio.

14.12 In caso di accertato prelievo fraudolento la ricostruzione dei consumi sarà effettuata dal Distributore locale ed il Fornitore emetterà la fattura per i maggiori consumi, fatto salvo il risarcimento del danno arrecato alle apparecchiature e riservandosi ogni altra azione legale, compresa la denuncia alle autorità competenti.

15. PAGAMENTI – FATTURAZIONE

15.1 La fatturazione avverrà con periodicità conforme a quanto previsto dal TIF o comunque dalle deliberazioni dell'ARERA di volta in volta vigenti e riguarderà l'arco temporale di un mese solare e/o suoi multipli.

Per quanto riguarda i consumi di gas naturale, la fatturazione dei consumi di gas per PDR per i quali non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero avverrà con periodicità mensile per i punti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno, mentre per i punti con consumi inferiori a 5.000 Smc/anno la fatturazione sarà bimestrale. La fatturazione dei consumi di gas per PDR per il quale è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero avverrà con periodicità mensile.

Le fatture per i consumi di energia elettrica, per quanto riguarda i Clienti Domestici e i Clienti non Domestici con potenza non superiore a 16,5 KWh avranno periodicità bimestrale, mentre i Clienti non Domestici con potenza superiore a 16,5 KWh avranno periodicità mensile.

Il calcolo dei periodi di riferimento per la prima fatturazione (mensilità e/o bimestralità) verrà effettuato a partire dalla data di switching.

15.2 La periodicità di fatturazione, così come indicata al precedente 15.1, potrà subire delle variazioni migliorative sempre nel rispetto delle tempistiche comunque stabilite dall'ARERA. Qualora dovessero altresì entrare in vigore delle modifiche adottate da ARERA, le stesse si intenderanno automaticamente recepite e ne verrà data comunicazione al Cliente.

15.3 La fatturazione della fornitura è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni. Qualora i dati dei consumi effettivi non dovessero essere resi disponibili dal Distributore e/o dal Cliente tramite autolettura in tempo utile per la fatturazione, i consumi saranno fatturati in base ai consumi stimati ai sensi del precedente art. 14, salvo successivo conguaglio al ricevimento dei consumi effettivi comunicati dal Distributore, ovvero di autoletture da questi validate. A tal fine il Fornitore attribuisce i consumi di gas naturale del Cliente su base giornaliera, considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo di riferimento di ciascuna fattura.

15.4 L'emissione della bolletta avverrà nel corso del mese successivo al periodo di riferimento di fornitura del gas e/o energia elettrica e comunque entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima, con l'indicazione della lettura precedente e quella rilevata o stimata.

15.5 La bolletta costituente fattura di chiusura sarà emessa non oltre: a) il secondo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, nel caso di modalità di emissione della fattura in formato elettronico; b) l'ottavo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, in tutti gli altri casi.

Nel caso di PdR per i quali non è obbligatoria la rilevazione mensile con dettaglio giornaliero (non smart meter) o PoD monorari, il Cliente ha la possibilità di effettuare l'autolettura, comunicandola al fornitore secondo tempistiche e modalità previste nel TIF e s.m.i..

In caso di indisponibilità dei dati di misura effettivi necessari alla fatturazione di chiusura, il Fornitore emetterà comunque una fattura sulla base dei consumi stimati calcolati ai sensi del precedente art. 14, rimandando l'emissione della fattura di chiusura non appena verranno messi a disposizione dati di misura effettivi da parte del Distributore.

15.6 Il pagamento di quanto indicato in bolletta dovrà avvenire entro il termine essenziale indicato nella bolletta, il quale non potrà essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data della sua emissione. Il pagamento delle fatture potrà essere effettuato: (i) a mezzo Domiciliazione bancaria con valuta fissa per il beneficiario ovvero (ii) a mezzo di addebito diretto sulla carta di credito, purché emessa da uno tra i circuiti Visa, Mastercard o altri circuiti eventualmente visualizzati sul sito internet di Utilità S.p.A. Il Cliente, qualora scelga la modalità di pagamento a mezzo Domiciliazione bancaria, con la sottoscrizione dell'apposita dichiarazione riportata nel Modulo di Adesione autorizza il Fornitore a richiedere alla banca del Cliente l'addebito sul suo conto corrente e autorizza la banca del Cliente a procedere a tale addebito conformemente alle disposizioni impartite dal Fornitore. Per i Clienti non Domestici verrà attivato il mandato B2B riservato esclusivamente ai rapporti tra imprese. Il debitore non ha diritto al rimborso dalla propria banca successivamente all'addebito sul suo conto. Utilità si riserva la facoltà di attivare il mandato Core per Clienti non Domestici in alternativa al mandato B2B. Per i Clienti Domestici verrà attivato il mandato Core riservato esclusivamente ai rapporti con condomini e persone fisiche. La modalità di pagamento a mezzo Domiciliazione bancaria non prevede alcun ulteriore addebito da parte del Fornitore. Fermo restando il diritto di Utilità previsto dall'articolo 19, nel caso in cui non autorizzi o revochi la Domiciliazione bancaria ovvero nel caso in cui a seguito di due tentativi di allineamento da parte di Utilità, questo non abbia avuto esito positivo o l'addebito SEPA risulti insoluto per "mancanza mandato" o nel caso in cui l'addebito su carta di credito non abbia avuto esito positivo, oltre all'addebito degli eventuali costi di transazione, il Cliente perderà il diritto agli sconti eventualmente previsti per l'adozione questa modalità di pagamento.

15.7 Il pagamento delle bollette non potrà essere sospeso, né ritardato da pretese e/o eccezioni del Cliente, qualunque ne fosse il titolo. È, altresì, espressamente esclusa qualsiasi facoltà del Cliente di operare autonomamente riduzioni di prezzo e/o compensazioni tra gli importi dovuti dal Cliente medesimo a titolo di prezzo per la fornitura e somme che quest'ultimo ritenga ad esso dovute da parte del Fornitore a qualsiasi titolo.

15.8 La principale modalità di emissione delle bollette nei confronti del Cliente è il formato elettronico. A tal fine il Cliente indica nel Modulo di Adesione l'indirizzo mail ove ricevere la notifica di emissione della fattura. In tal caso il Cliente avrà l'onere di visualizzare la fattura, scaricando l'allegato o collegandosi al sito web www.utilita.com e accedendo alla propria Area Riservata, e stampare copia della stessa, sollevando pertanto il Fornitore da ogni obbligo di spedizione in formato cartaceo. Nel caso in cui il Cliente non abbia compilato tale voce o nel caso in cui il Cliente ne faccia espressamente richiesta la fattura verrà inviata a mezzo posta ordinaria.

15.9 Il Cliente risponde per i danni derivanti da modifiche e/o manomissioni ai sistemi di lettura e degli impianti di proprietà del Distributore.

15.10 Qualora le fatture siano state emesse sulle base di dati, comunicati dal Distributore e/o dal Cliente, che dovessero poi rivelarsi come manifestamente errati, il Fornitore non potrà essere considerato responsabile della errata fatturazione.

15.11 Il Cliente non potrà contestare le bollette del Fornitore decorsi sei (6) mesi dall'emissione delle medesime.

15.12 Ai sensi della del. 501/14/R/com ARERA, per ogni fatturazione verrà emessa una bolletta sintetica. Il Fornitore mette a disposizione del Cliente gli elementi di dettaglio tramite invio su richiesta. Il Fornitore pubblica su www.utilita.com una guida alla lettura e il relativo glossario.

16. RATEIZZAZIONE

16.1 Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in fattura, fatta salva la possibilità di ottenere la rateizzazione se titolare di bonus sociale secondo quanto stabilito dal TIVG (per il gas naturale), dal TIV (per l'energia elettrica) e dalla del. 584/2015/R/com e s.m.i.. In particolare, il Fornitore è tenuto ad offrire la rateizzazione nei seguenti casi: a) per i Clienti gas per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli a seguito di consumi stimati sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; b) per i POD nella titolarità di Clienti Domestici qualora la bolletta contenente ricalcoli sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli; c) per POD nella titolarità di Clienti altri usi trattati monorari ai sensi del TIS, qualora la bolletta contenente ricalcoli sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio d) per 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; e) per i clienti gas 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; f) nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista dal contratto; g) nei casi di fatturazione di importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dal TIQV.

16.2 Ai Clienti titolari di Bonus elettrico/ gas serviti nel mercato libero la rateizzazione è offerta nel caso in cui si verificano le condizioni sopra previste e con esclusivo riferimento a: (i) fatture che contabilizzano i consumi riferiti al periodo di agevolazione; (ii) fatture emesse durante il periodo di agevolazione, pur riferendosi a consumi progressi.

16.3 Il Cliente servito nel mercato libero, anche se non titolare di bonus sociale, ai sensi della Del. 463/2016/R/com ha diritto alla rateizzazione nei casi di cui al comma 16.1 lett.f) e lett.g).

16.4 La possibilità di ottenere la rateizzazione sarà indicata in ciascuna bolletta rateizzabile sulla quale il Fornitore provvederà altresì a riportare al Cliente informazioni circa i tempi e le modalità per ottenere la rateizzazione stessa.

16.5 La richiesta di rateizzazione dovrà essere formulata dal Cliente entro e non oltre i 10 (dieci) giorni successivi dal termine di scadenza del pagamento della bolletta rateizzabile, a pena di decadenza. Successivamente alla ricezione della richiesta di rateizzazione il Fornitore, tramite comunicazione scritta, indicherà al Cliente le modalità ed i nuovi termini di scadenza per il pagamento delle rate.

16.6 Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è suddiviso in un numero di rate successive di ammontare costante (comunque non inferiore a due) pari, con riferimento al comma 16.1: (i) nei casi a), d) e e), per le forniture di gas naturale, nei casi b), c) e d) per le forniture di energia elettrica, almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli; (ii) nel caso f), almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione; (iii) nel caso g), al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi.

16.7 Le rate non sono cumulabili.

16.8 Il Fornitore ha la facoltà di richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di rateizzazione del Cliente oppure entro la scadenza del termine per la richiesta di rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente 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. Fatta salva tale facoltà, le rate hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione.

16.9 Il Fornitore si riserva la facoltà di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dai documenti di fatturazione e di inviarle separatamente da questi ultimi.

16.10 Sulle somme relative ai pagamenti rateali il Cliente è tenuto a corrispondere interessi in misura pari al tasso ufficiale di riferimento calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

16.11 Nel caso in cui il Cliente receda dal contratto per cambio fornitore, il Fornitore ha la facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile, previa comunicazione scritta nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione o nella comunicazione con cui viene formalizzato il piano di rateizzazione concordato.

16.12 La rateizzazione non è di norma offerta per corrispettivi inferiori a 50,00 (cinquanta) euro.

16.13 Il Fornitore ha facoltà di negoziare con il Cliente un diverso accordo in merito alle modalità di rateizzazione sopra indicate, che dovrà essere sottoscritto per accettazione da parte del Cliente.

17. RITARDO NEI PAGAMENTI E INTERESSI DI MORA

17.1 Fermo restando quanto previsto al successivo Articolo 18, il mancato pagamento, anche parziale, di una sola bolletta entro la rispettiva data di scadenza determinerà il diritto del Fornitore alla corresponsione da parte del Cliente degli interessi di mora determinati: i) con riferimento al Consumatore, in base al tasso ufficiale di riferimento, così come definito ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213 aumentato di 3,5 punti percentuali; ii) con riferimento al Cliente non qualificato come Consumatore, nella misura del tasso di mora ex Decreto legislativo 9/10/02 n. 231 e s.m.i. - in vigore alla data dell'inadempimento - in rapporto ai giorni trascorsi dalla data di scadenza, fino alla data di effettivo pagamento. Gli interessi decorreranno, senza necessità di preventiva costituzione in mora o diffida, dal giorno successivo alla data in cui il relativo importo è divenuto esigibile e fino al saldo, fatto comunque salvo il diritto del Fornitore al risarcimento del maggior danno.

17.2 Al Cliente saranno inoltre addebitate, oltre agli interessi moratori così come previsti dal precedente paragrafo 17.1, le spese sostenute dal Fornitore per i solleciti e le diffide di pagamento delle fatture.

17.3 E' facoltà del Fornitore affidare ad una società esterna il recupero dei propri crediti, con eventuale ed ulteriore addebito al Cliente dei relativi costi di recupero del credito.

18. SOSPENSIONE DELLA FORNITURA DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA PER MOROSITÀ

18.1 Fermo restando quanto previsto al precedente Articolo 17, in caso di mancato pagamento, anche parziale, di una sola bolletta da parte di un Cliente finale disalimentabile ai sensi del TIMOE e/o titolare di un punto di riconsegna disalimentabile ai sensi del TIMG, fin dal giorno successivo alla scadenza, il Fornitore potrà avviare la procedura per la sospensione della fornitura di gas naturale e/o energia elettrica nel rispetto dei seguenti termini e condizioni:

(i) Il Fornitore dovrà inviare al Cliente a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero PEC, apposita comunicazione di costituzione in mora intimando il pagamento degli importi dovuti entro il termine ultimo ivi indicato.

(ii) L'eventuale pagamento da parte del Cliente, a seguito della costituzione in mora, dovrà essere comunicato al Fornitore mediante invio di apposita documentazione attestante il pagamento al numero di fax o all'indirizzo email indicati nella comunicazione di costituzione in mora.

(iii) Il Fornitore ha, in ogni caso: (A) il diritto di richiedere al Distributore, in caso di morosità del Cliente, la sospensione della fornitura per uno o più PoD/PdR nella titolarità del medesimo Cliente, qualora sia decorso un termine comunque non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento di cui al precedente punto (i), restando inteso che il termine per la richiesta di sospensione per morosità non potrà essere comunque inferiore a 25 (venticinque) giorni dalla notifica per le forniture di energia elettrica connesse in bassa tensione con misuratore che permette la riduzione della potenza disponibile, e a 40 (quaranta)

giorni dalla notifica per le forniture gas e per le altre forniture di energia elettrica; (B) il diritto di richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura di cui al precedente art. 3 nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA.

18.2 In caso di Condominio ad Uso Domestico, l'amministratore dello stesso non può opporre al Fornitore il ritardo nel pagamento delle rate di spesa da parte di alcuno dei condomini ed è altresì tenuto a comunicare al Fornitore non ancora soddisfatto che lo interpellò i dati dei condomini morosi.

18.3 Limitatamente alla fornitura di energia elettrica, nel caso di Clienti connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile e, decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura ai sensi di quanto previsto dal presente Articolo.

18.4 Il Fornitore, in caso di sospensione per morosità, può richiedere al Cliente il pagamento del contributo di disattivazione e riattivazione della fornitura, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni.

18.5 A seguito della chiusura del PdR e/o del PoD per sospensione della fornitura per morosità, qualora il Fornitore abbia risolto per inadempimento il contratto con il Cliente ai sensi del successivo Articolo 19, lo stesso avrà la facoltà di estinguere la propria responsabilità di prelievo presso i PdR e/o PoD in oggetto.

18.6 Nel caso in cui l'intervento di chiusura del PdR o PoD non fosse fattibile, indipendentemente dalla motivazione, il Fornitore si riserva di richiedere al Distributore locale il ricorso all'intervento di Interruzione dell'alimentazione del PdR, con oneri a carico del Cliente, qualora fattibile. L'eventuale interruzione dell'alimentazione del PdR comporterà la risoluzione del contratto di vendita con il Cliente. Nel caso in cui anche l'intervento di Interruzione della fornitura non risultasse fattibile, il Fornitore si riserva di risolvere il contratto di fornitura ed estinguere la propria responsabilità dei prelievi presso il PdR o PoD.

18.7 Il Distributore, nelle ipotesi descritte dai paragrafi 18.5 e 18.6 provvederà all'eventuale attivazione dei servizi di ultima istanza.

18.8 In caso il Fornitore si avvalga della facoltà di estinzione della propria responsabilità di prelievo su PdR (Risoluzione) per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del PdR, il Fornitore sarà tenuto a trasmettere all'impresa di distribuzione, se richiesti: i) copia delle fatture non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale; iii) copia della comunicazione di risoluzione del Contratto con il Cliente finale e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente; iv) copia della documentazione contrattuale relativa al rapporto di fornitura (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima fattura pagata; v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

18.9 Il Cliente è obbligato a consentire all'impresa di distribuzione di gas naturale di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il PdR in caso di inadempimento del Cliente medesimo.

18.10 In caso di costituzione in mora del Cliente con riferimento ad un PdR o PoD non disalimentabile, il Fornitore si riserva di provvedere alla risoluzione del Contratto di Fornitura per morosità e ad estinguere la propria responsabilità di prelievo presso il PdR o PoD. In tal caso, in assenza di conclusione di un nuovo contratto con altro fornitore, il Distributore provvederà all'attivazione dei servizi di ultima istanza.

18.11 Il Fornitore si riserva inoltre la facoltà di ricorrere al cosiddetto Sistema Indennitario per il recupero dell'eventuale credito maturato qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento. Il Fornitore si riserva altresì di addebitare al Cliente la componente "CMOR" (Sistema Indennitario), derivante da un'eventuale precedente situazione di morosità del Cliente con altro fornitore, così come addebitata al Fornitore stesso.

18.12 In deroga a quanto stabilito dal precedente paragrafo 18.1, il Fornitore può sospendere la fornitura anche senza preavviso a motivo di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto di Fornitura.

19. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

19.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile, il Fornitore potrà dichiarare risolto di diritto il Contratto, anche con riferimento a una delle forniture di gas naturale e/o energia elettrica per fatto e colpa del Cliente e senza necessità di preventiva diffida, nel caso in cui si verifichi anche uno solo dei seguenti eventi:

- (i) mancato pagamento, anche parziale, di una sola bolletta entro il termine essenziale di 15 (quindici) giorni di calendario dalla rispettiva scadenza;
- (ii) il Distributore informi il Fornitore dell'esistenza di cause ostative all'inizio o prosecuzione della fornitura;
- (iii) tentativo di alterazione della misura o prelievo fraudolento del gas naturale e/o dell'energia elettrica a danno del Fornitore e/o del Distributore;
- (iv) nel caso di dichiarazioni mendaci da parte del Cliente (ivi incluso l'utilizzo del gas naturale e/o dell'energia elettrica per usi diversi da quelli dichiarati dal Cliente nel Modulo di adesione);
- (v) accertamento anche di un solo evento di cui al precedente art. 11.1;
- (vi) mancata costituzione e/o ricostituzione e/o integrazione delle garanzie di cui all'art. 20;
- (vii) mutamento dei presupposti economici utilizzati dal Fornitore per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali, eccessiva onerosità sopravvenuta o variazioni delle condizioni patrimoniali del cliente tali da porre in evidente pericolo l'adempimento;
- (viii) mancata accettazione da Parte del Sistema Bancario dell'attivazione della Domiciliazione Bancaria ovvero in caso di mancato esito positivo della verifica di addebito su carta di credito, ove prevista dal Contratto come modalità di pagamento o comunque nel caso si verifichi uno degli eventi di cui all'art. 15.6;
- (ix) iscrizione del Cliente nel registro protesti e sottoposizione dello stesso a procedure esecutive e/o concorsuali;
- (x) impossibilità di procedere alla somministrazione del gas naturale e/o dell'energia elettrica a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore, senza che ciò implichi alcuna responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente;
- (xi) violazione da parte del Cliente degli obblighi a suo carico previsti dall'art. 13.

19.2 In caso di risoluzione per sospensione della fornitura, il Cliente resta responsabile dei consumi di energia elettrica e/o di gas naturale e di quant'altro dovuto qualora non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del Contatore. In ogni caso, eventuali prelievi di energia elettrica intercorrenti tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di chiusura del Punto di Riconsegna ovvero di sospensione della fornitura da parte del Distributore locale saranno comunque posti a carico del Cliente.

19.3 Ciascuna Parte ha facoltà di risolvere il Contratto senza preavviso né indennizzo alcuno, in caso di forza maggiore, come previsto al successivo art. 24.4, fermo restando che prima di esercitare tale facoltà le Parti compiranno ogni sforzo per ricercare una possibile soluzione.

20. GARANZIE – DEPOSITO CAUZIONALE

20.1 Il Fornitore, a garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, potrà richiedere al Cliente, anche successivamente all'attivazione, garanzie quali fidejussioni bancarie e/o deposito cauzionale, per un importo comunque complessivamente pari fino alla stima dei 4 (quattro) mesi di maggior consumo. Il Cliente dovrà far pervenire le garanzie richieste all'indirizzo ed entro i termini indicati da Utilità. Tale garanzia potrà essere richiesta dal Fornitore anche in corso di vigenza del Contratto, qualora: (i) si verificasse un aumento dell'esposizione debitoria del Cliente ovvero (ii) il Cliente dovesse subire un peggioramento della situazione patrimoniale o (iii) dovessero intervenire eventi tali da determinare la variazione della compagine societaria o del gruppo societario di appartenenza del Cliente Non Domestico quali a titolo esemplificativo: fusione per incorporazione, cessione del ramo d'azienda o (iv) dovessero intervenire eventi negativi a carico del Cliente o di altra società appartenente al medesimo gruppo societario o (iv) comunque dovessero rilevarsi eventi di cui al precedente articolo 19.1. Inoltre, è facoltà del Fornitore richiedere l'integrazione delle garanzie eventualmente prestate qualora si verificassero le situazioni sopra indicate.

20.2 Ai fini del precedente comma, è da intendersi evento negativo ogni evento tale da compromettere la valutazione attuale del Cliente o di altra società appartenente al medesimo gruppo societario, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la cancellazione dell'affidamento da parte dell'assicurazione, la rilevazione di protesti o procedure concorsuali, gravi peggioramenti finanziari accertati in bilancio o morosità su forniture pregresse ovvero comunque qualsiasi situazione tale da porre in pericolo l'esatto adempimento delle obbligazioni a carico del Cliente.

20.3 Qualora l'importo oggetto della garanzia venga incamerato da parte di Utilità ovvero in caso di scadenza della fideiussione prestata, il Cliente dovrà provvedere alla ricostituzione della garanzia entro il termine indicato dal Fornitore.

21. MODIFICHE DI DIRITTO E MODIFICHE UNILATERALI

21.1 Il Contratto di Fornitura si intenderà modificato di diritto mediante automatico recepimento di eventuali nuove clausole e regolamentazioni definite dall'ARERA o altro soggetto aventi carattere vincolante. In tal caso, al Cliente verrà data apposita comunicazione in bolletta o attraverso apposita informativa.

21.2 Nei termini ed alle condizioni previste dall'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, il Fornitore ha, altresì, la facoltà di modificare o integrare in qualsiasi momento, per giustificato motivo, i termini e le condizioni delle presenti CGC e/o del Contratto di Fornitura (ivi incluse le CPF) comunicando per iscritto al Cliente tali modifiche o integrazioni con 3 (tre) mesi di preavviso rispetto alla data di decorrenza di tali modifiche e/o integrazioni (decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente). La suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio, salvo prova contraria. In particolare, il Fornitore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del Contratto, qualora sopravvengano motivi di natura tecnica, commerciale o gestionale o per mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento o per mutamento dei presupposti economici utilizzati per formulare le condizioni economiche e contrattuali. Il Cliente potrà recedere senza oneri dal Contratto, facendo pervenire al fornitore la comunicazione a mezzo raccomandata A.R. fax o email ai recapiti di cui all'art. 25, che dovrà pervenire al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente all'entrata in vigore delle nuove condizioni.

21.3 Per i Clienti con consumi annuali superiori a 200.000 Smc/anno e/o non alimentati in bassa tensione, i suddetti termini sono ridotti: le modificazioni saranno applicate a partire dal primo giorno del secondo mese successivo a quello in cui il Fornitore le ha comunicate e il Cliente potrà recedere inviando comunicazione entro 10 giorni dal ricevimento delle modifiche. In difetto tali modifiche si intenderanno accettate.

21.4 In caso di eventuale variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o adeguamento automatico, non è dovuta alcuna comunicazione di variazione unilaterale. Tali variazioni verranno comunicate al Cliente nella prima bolletta in cui sono applicate. Resta ferma l'applicazione di quanto previsto dall'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale con riferimento alle ulteriori variazioni ivi indicate quali evoluzioni automatiche, variazioni derivanti dalla scadenza, riduzione di sconti o aumento di corrispettivi unitari non legati all'andamento dei mercati all'ingrosso.

22. CESSIONE DEL CONTRATTO

22.1 È vietata ogni cessione, il subentro e/o la voltura del presente contratto senza l'autorizzazione scritta da parte del Fornitore. Tale limitazione troverà applicazione anche nell'ambito di operazioni di cessione, usufrutto, affitto di azienda o di ramo di azienda che dovessero essere realizzate dal Cliente.

22.2 Saranno a carico del nuovo Cliente le spese di voltura, di bollo ed ogni altra spesa richiesta anche dal Distributore.

22.3 Il Fornitore ha diritto di cedere il Contratto di Fornitura ad una società controllata da, controllante il, o soggetta a comune controllo con il Fornitore (dove controllo ha il significato indicato dall'art. 2359 del Codice Civile). A tal fine il Cliente, accetta espressamente, ora per allora, l'eventuale cessione del Contratto di Fornitura.

22.4 Il Fornitore ha diritto di cedere a terzi i crediti derivanti dal Contratto di Fornitura. A tal fine il Cliente, accetta espressamente, ora per allora, l'eventuale cessione del credito.

23. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

23.1 Fatto salvo quanto previsto dall'art. 1229 del Codice Civile, il Fornitore non sarà responsabile di alcun danno diretto e/o indiretto, ivi incluso il danno economico di tipo consequenziale, il mancato profitto e/o il mancato risparmio che possa derivare al Cliente in ragione della fornitura o della mancata, parziale o ritardata fornitura del gas naturale e/o dell'energia elettrica di cui al Contratto di Fornitura (ivi inclusi i danni conseguenti a problemi tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica o del gas naturale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni della tensione o frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasporto del gas o di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica, riduzioni della fornitura di gas non conformi alle specifiche di qualità e di pressione, micro-interruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica

ovvero a malfunzionamenti o disfunzioni delle Rete di Distribuzione nonché per un utilizzo improprio o non in conformità alle norme di sicurezza del gas naturale e/o dell'energia elettrica). Fatto sempre salvo quanto previsto dall'art. 1229 del Codice Civile, è, altresì, esclusa la responsabilità del Fornitore per ogni danno diretto e/o indiretto, ivi incluso il danno economico di tipo consequenziale, il mancato profitto e/o il mancato risparmio che possa derivare al Cliente in ragione dell'inesattezza e/o non veridicità dei dati e delle informazioni comunicate dal Cliente al Fornitore e/o indicate dal Cliente nel Modulo di adesione.

24. FORZA MAGGIORE

24.1 Nessuna responsabilità deriverà in capo al Fornitore dalla mancata fornitura, o dal ritardo nella fornitura, del gas naturale e/o dell'energia elettrica derivante da circostanze che sono fuori dal controllo del Fornitore, come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, catastrofi naturali, condizioni meteorologiche estreme, guerre, scarsità o assenza dei mezzi di trasporto, insurrezioni, tumulti popolari, atti governativi, embargo, interruzioni nel processo produttivo del gas naturale e/o dell'energia elettrica ovvero per motivi di carattere tecnico o di servizio quali manutenzione, riparazione dei guasti sulla rete di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento e/o per motivi di sicurezza (la "Forza Maggiore"), per tutto il periodo in cui l'evento e/o la circostanza di Forza Maggiore permarrà.

24.2 Qualora un caso di forza maggiore dovesse causare una sospensione degli obblighi di una Parte, come sopra detto, tale Parte ne deve dare comunicazione all'altra, non appena sia ragionevolmente possibile, specificando la data di decorrenza e la durata prevista della sospensione, totale o parziale, e la natura del caso di forza maggiore.

24.3 La Parte i cui obblighi fossero stati sospesi come sopra detto, riprenderà l'adempimento di tali obblighi non appena sarà ragionevolmente possibile dopo la cessazione della causa di forza maggiore dandone comunicazione all'altra Parte.

24.4 Decorso il periodo di 2 (due) mesi di sospensione del Contratto per intervenuta forza maggiore, in assenza di soluzione, lo stesso potrà essere risolto ai sensi e per gli effetti dell'art. 19.3.

25. COMUNICAZIONI

25.1 Salvo ove diversamente previsto nelle presenti CGC, qualsiasi comunicazione da inviarsi al Fornitore relativa al Contratto di Fornitura dovrà essere effettuata per iscritto, mediante lettera raccomandata A.R. ovvero E-mail, Pec o Fax esclusivamente ai seguenti indirizzi: Utilità SpA – Servizio Clienti, Corso Como 15 - 20154 Milano – Fax: 02 310347205 – Mail: servizioclienti@utilita.com – PEC: servizioclienti@pec.utilita.com.

25.2 Tutte le comunicazioni che il Cliente invierà al Fornitore dovranno contenere i dati del Cliente e della fornitura. Le comunicazioni inviate dal Cliente ad un indirizzo diverso da quelli sopra indicati si intenderanno come non ricevute e il Fornitore non risponderà dei danni eventualmente derivanti da tardiva o mancata risposta a tali comunicazioni.

25.3 Fermo quanto previsto dal successivo art. 30.1, qualsiasi comunicazione del Fornitore inerente al Contratto verrà inviata presso i recapiti indicati dal Cliente nel Modulo di Adesione. A tal fine il Fornitore si riserva di utilizzare prioritariamente i canali di posta elettronica forniti dal Cliente e/o acquisiti da banche dati pubbliche.

26 ASSICURAZIONE GAS

26.1 I Clienti finali civili gas che utilizzano il gas naturale o un altro gas diverso dal 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 infortuni anche subiti dai familiari conviventi e dai dipendenti, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas a valle del punto di riconsegna assicurato. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale da essa sono esclusi:

- i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25;
- consumatori di gas naturale per autotrazione.

26.2 Per ulteriori dettagli circa la copertura assicurativa e la modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate sul sito internet www.arera.it. Per informazioni relative agli eventuali sinistri aperti relativi al contratto di assicurazione si può contattare il CIG al numero 800.929.286 o all'indirizzo di posta elettronica assigas@cig.it.

26.3 La denuncia dell'eventuale sinistro deve essere inoltrata direttamente al Comitato Italiano Gas (CIG) utilizzando l'apposito modulo; copia della polizza di

assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili presso gli uffici commerciali di Utilità o sul sito internet www.utilita.com.

27. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

27.1 Il Cliente prende atto che il Fornitore ha la necessità di raccogliere e trattare i dati personali e ogni altra informazione necessaria all'esecuzione del contratto per le finalità e secondo le modalità riportate nell'Informativa sul trattamento dei dati personali scaricabile dal sito www.utilita.com

28. RECLAMI

28.1 Ogni reclamo del Cliente relativo al Contratto di Fornitura potrà essere inviato al Fornitore, mediante comunicazione scritta ai recapiti indicati all'art.25 a mezzo lettera raccomandata A.R. a Utilità SpA – Servizio Clienti, Corso Como 15 - 20154 Milano o via mail a servizioclienti@utilita.com ovvero via PEC: servizioclienti@pec.utilita.com. o tramite Fax 02 310347205. Il Fornitore rende disponibile sul proprio sito internet un modulo scaricabile per l'inoltro di reclami. È fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare al Fornitore un reclamo scritto anche senza utilizzare il predetto modulo, purché tale comunicazione contenga almeno: a) nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale (se diverso da quello di fornitura) o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) somministrazione cui si riferisce il reclamo scritto (gas, energia elettrica, entrambi); e) codice identificativo del PoD/PdR, ove disponibile, o, qualora non disponibile, il codice Cliente; f) breve descrizione dei fatti contestati. I reclami possono essere inviati dal Cliente ai canali di contatto indicati in fattura e sul sito www.utilita.com, nonché ai recapiti di cui all'art. 25.

28.2 Il Fornitore procederà all'esame dei reclami nel rispetto di quanto previsto dal TIQV, nonché della normativa di volta in volta applicabile.

28.3 Il Cliente a seguito di mancata risposta del Fornitore ad un reclamo scritto entro il termine stabilito dal TIQV o in caso di risposta non soddisfacente ha la possibilità di attivare, ai sensi del TICO, il Servizio Conciliazione dell'ARERA per tentare di risolvere con procedura online, completamente gratuita, eventuali controversie, senza ricorrere a vie giudiziarie. Il Servizio è rivolto: a) nel settore Gas, ai clienti domestici e non domestici connessi in bassa pressione (BP), b) nel settore Energia Elettrica, ai clienti domestici e ai clienti non domestici connessi in bassa e media tensione (BT / MT). Il Fornitore si impegna a partecipare alle procedure conciliative. Il tentativo di conciliazione è condizione necessaria di procedibilità per l'eventuale esperimento di azioni giudiziali. L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dai siti www.arera.it o www.conciliazione.energia.it. Per maggiori informazioni è possibile utilizzare l'indirizzo mail servizioconciliazione@acquirenteunico.it o contattare anche lo Sportello per il Consumatore di energia al numero 800.166.654.

29. LIVELLI DI QUALITA' E INDENNIZZI

29.1 Il Fornitore corrisponderà al Cliente ogni indennizzo dovuto ai sensi della normativa di volta in volta applicabile a causa del mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di vendita di gas naturale, ai sensi, a titolo esemplificativo, del TIQV nei limiti della sua applicabilità. Il Fornitore è tenuto altresì a versare al Cliente eventuali indennizzi che il Distributore abbia pagato allo stesso Fornitore per l'eventuale mancato rispetto da parte del Distributore dei livelli specifici di qualità commerciale di cui alla RQDG e o al TIQE.

29.2 Ai sensi dell'art. 4.3 del TIMG per la fornitura di gas naturale e all'art. 3.6 del TIMOE per la fornitura di energia elettrica, il Fornitore è, altresì, tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico, per un importo pari a:

- euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità del Cliente nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
- euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità del Cliente e il Fornitore, pur avendo inviato la comunicazione di costituzione in mora, non abbia rispettato le tempistiche previste dall'art. 18.1.

29.3 Il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico, pari a 30 (trenta) euro, nel caso di mancato rispetto delle modalità e tempistiche di comunicazione delle eventuali variazioni contrattuali unilaterali ovvero delle eventuali evoluzioni automatiche di cui rispettivamente agli artt. 13.1 e 13.5 del Codice di Condotta Commerciale.

29.4 Il Fornitore corrisponderà altresì al Cliente un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei termini di emissione della fattura di periodo. Il valore dell'indennizzo è pari a:

- 6 (sei) euro nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto, maggiorato di 2 (due) euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 (venti) euro per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni

solari; (ii) 40 (quaranta) euro per ritardi compresi tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari;

(iii) 60 (sessanta) euro per ritardi superiori a 90 giorni solari.

Gli indennizzi di cui ai commi 29.3 e 29.4 saranno corrisposti nella prima fattura utile. In ogni caso, l'indennizzo di cui all'art. 29.3 sarà corrisposto entro 8 mesi dalla data in cui la comunicazione doveva essere inviata.

29.5 Il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale a seguito di cessazione della fornitura oltre i termini previsti. Il valore dell'indennizzo è pari a 4 (quattro) euro:

(i) nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto;
(ii) maggiorato di 2 (due) euro ogni 10 (dieci) giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 (ventidue) euro per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

29.6 L'indennizzo di cui al comma 29.5 sarà corrisposto nella fattura di chiusura. L'indennizzo sarà corrisposto anche per ritardo nell'emissione della fattura di chiusura basata su consumi stimati, nel caso di indisponibilità dei dati di misura.

29.7 Il Cliente avrà altresì diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a 35 (trentacinque) euro qualora il Distributore locale metta a disposizione del venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura (escluso cambio Fornitore diverso da switching) decorso un tempo superiore a 30 giorni dalla cessazione della fornitura. L'indennizzo sarà trasferito al Cliente in occasione della fattura di chiusura solo a valle del riconoscimento da parte del Distributore locale al Fornitore.

29.8 Gli indennizzi automatici saranno riconosciuti secondo le modalità previste dalla normativa in tema di qualità commerciale (TIQV) o secondo le diverse specifiche previste dalla regolazione.

29.9 In ogni caso, il pagamento del rimborso ricevuto dal Distributore e/o il pagamento di ogni altro indennizzo non implica di per sé un inadempimento del Fornitore al Contratto di Fornitura, né un riconoscimento di responsabilità da parte del Fornitore in merito alle cause del mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale. Il Fornitore potrà accreditare al Cliente eventuali rimborsi attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile.

29.10 Utilità si impegna a rispettare i livelli di qualità commerciali previsti dal TIQV e suddivisi in (i) standard specifici, riferiti alla singola prestazione da garantire al Cliente rappresentati da: a) tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti fissato a 30 giorni solari; b) tempo massimo di rettifica di fatturazione fissato a 60 giorni solari e a 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale; c) tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione fissato a 20 giorni solari e in (ii) standard generali, riferiti al complesso delle prestazioni, allo scopo di migliorare le tutele dei consumatori nei diversi momenti del rapporto commerciale con il venditore (reclami, fatturazioni, richieste di informazioni, etc.), rappresentati da una percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari pari al 95%.

29.11 In caso di mancato rispetto di tali standard specifici di qualità, Utilità corrisponderà al cliente un indennizzo automatico base pari a: a) € 25,00 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; b) € 50,00 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard; c) € 75,00 nel caso in cui l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard. Utilità accrediterà al cliente l'indennizzo automatico nella prima fatturazione utile.

29.12 Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del Cliente che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo automatico, ove dovuto, verrà comunque corrisposto al Cliente entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di Utilità del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi.

29.13 Utilità non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a una delle seguenti motivazioni o casi: a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi; b) cause imputabili al cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi; c) caso reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 53, comma 6 del TIQE;

d) nel caso in cui al cliente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; e) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il Cliente perché non contengono le informazioni minime a ciò necessarie.

30. LEGGE APPLICABILE, ELEZIONE DI DOMICILIO E FORO COMPETENTE

30.1 Il presente Contratto è disciplinato in ogni suo aspetto dalla legge italiana e dalle eventuali clausole negoziali e norme regolamentari e tecniche approvate dall'ARERA e/o da altra Autorità competente successivamente alla sottoscrizione del Contratto. Il Fornitore elegge domicilio, a tutti gli effetti del Contratto, presso la propria sede legale. Il Cliente elegge a tutti gli effetti domicilio congiuntamente presso: (i) la propria residenza o, nel caso di persona giuridica, presso la sede legale; (ii) l'Utenza ove è erogata la fornitura e, ove diverso, (iii) il luogo del proprio indirizzo di fatturazione indicato nel Modulo di Adesione.

30.2 Tutte le controversie derivanti dalle presenti CGC e/o dal Contratto di Fornitura, comprese quelle relative alla loro validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione, saranno di competenza esclusiva del Foro di Milano. Tale disposizione non si applica nei confronti del Cliente che ha stipulato il contratto in qualità di Consumatore, ai sensi del D.Lgs. 206/2005, rispetto al quale il Foro competente è quello del luogo di residenza e/o di domicilio del Cliente medesimo.

31. COMUNICAZIONE DEI DATI IDENTIFICATIVI E CATASTALI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI È ATTIVATO IL CONTRATTO DI FORNITURA

31.1 Il Cliente prende atto che, ai sensi della normativa vigente, l'allacciamento dei servizi di gas naturale e/o di energia elettrica (tramite stipulazione, volturazione, rinnovo), sono nulli, e pertanto non possono essere stipulati o comunque adottati, qualora non riportino i dati identificativi del Cliente e il titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare in favore della quale si richiede l'allacciamento. Il Cliente prende, altresì, atto che le società che svolgono attività di somministrazione di energia, gas e servizi idrici, hanno l'obbligo di richiedere ai propri clienti i dati catastali identificativi dell'unità immobiliare presso cui è attivato il contratto di fornitura e di trasmettere i dati dichiarati dal cliente all'anagrafe tributaria. Al Cliente in sede di sottoscrizione del Contratto di Fornitura viene consegnato il modulo riferito ai dati catastali (Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà) da compilare e riconsegnare al Fornitore. Nel caso in cui la dichiarazione dei dati catastali venga omessa ovvero i dati in essa contenuti siano stati comunicati in maniera inesatta, l'amministrazione finanziaria potrà applicare al Cliente una sanzione amministrativa da Euro 103,00 a Euro 2.065,00 (DPR 605/73 e smi). A tal fine, il Cliente si impegna a consegnare al Fornitore, contestualmente al Modulo di adesione, l'allegato 6. "Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà" debitamente compilato in ogni sua parte e sottoscritto in segno di conferma.

32. RIFERIMENTI NORMATIVI

32.1 Il Contratto di Fornitura è, altresì, regolato dalle deliberazioni dell'ARERA, come di volta in volta modificate e integrate.

32.2 Il Contratto di Fornitura rispetta il Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale, allegato A alla Delib. ARERA 460/2020/R/com, come di volta in volta, modificato e integrato. Le delibere dell'ARERA sono disponibili nel sito web www.arera.it.

32.3 Nell'ambito del presente Contratto si fa riferimento ai seguenti riferimenti normativi:

Decreto Legislativo n. 213 del 24 giugno 1998 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 157 del 8 luglio 1998 (D. Lgs. 213/98); Decreto legislativo n. 79 del 16 marzo 1999, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 75 del 31 marzo 1999 (D. Lgs. 79/99); Decreto legislativo n. 164 del 23 maggio 2000, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 giugno 2000 (D. Lgs. 164/00); Decreto del presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 (DPR 445/00); Delibera ARERA n. 229 del 18 ottobre 2001, e s.m.i. (Del. 229/01); Decreto Legislativo n. 231 del 9 ottobre 2002 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 249 del 23 ottobre 2002 (D. Lgs. 231/02); Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003 (D. Lgs. 196/03) Regolamento UE 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati); Delibera ARERA n. 138 del 29 Luglio 2004, pubblicata sul sito ARERA in data 31 Luglio 2004 e s.m.i (Del. 138/04); Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 (D. Lgs. 206/2005), che ha approvato il "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229" (Codice del Consumo); Delibera ARERA 108 del 6 giugno 2006, pubblicata sul

sito ARERA in data 7 giugno 2006 (Del. 108/06); Delibera ARERA n. 111 del 9 giugno 2006, pubblicata sul sito ARERA in data 13 giugno 2006 e s.m.i. (Del. 111/06); Delibera ARERA 426 del 27 ottobre 2020, pubblicata sul sito ARERA in data 29 ottobre 2020 e s.m.i. (Del. 426/2020/R/com), che ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (Codice di Condotta Commerciale); Delibera ARERA ARG/gas 64/09 del 28 maggio 2009 pubblicata sul sito ARERA in data 04 giugno 2009 e s.m.i. (Del. ARG/gas 64/09), che ha approvato il Testo Integrato delle attività di Vendita al dettaglio di Gas Naturale e Gas Diversi da Gas Naturale distribuiti d mezzo di reti urbane (TIVG); Delibera ARERA ARG/gas 99/11 del 21 luglio 2011 pubblicata sul sito ARERA in data 29 luglio 2011 e s.m.i. (Del. ARG/gas 99/11), che ha approvato il Testo Integrato Morosità Gas (TIMG); Delibera ARERA 148/2019/R/gas del 16 aprile 2019 pubblicata sul sito ARERA in data 19 aprile 2019 (Del. 148/2019/R/gas) che ha approvato il Testo Integrato Settlement Gas (TISG); Delibera ARERA 491/2020/R/eel del 24 novembre 2020, pubblicata sul sito ARERA in data 25 novembre 2020 e s.m.i. (Del. 491/2020/R/eel) che ha approvato l'aggiornamento del Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV); Delibera ARERA 63/2021/R/com del 23 febbraio 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 25 febbraio 2021 e s.m.i. (Del. 63/2021/R/com), che ha approvato il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici nel cui nucleo familiare sono presenti persone che versano in condizioni di disagio fisico (TIBEG); Delibera ARERA 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (Del. 569/2019/R/gas), che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG); Delibera ARERA 570/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (Del. 570/2019/R/gas), che ha approvato la Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RTDG); Delibera ARERA 40/2014/R/gas del 6 febbraio 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 7 febbraio 2014 e s.m.i. (Del. 40/2014/R/gas); Delibera ARERA 135/2020/R/eel del 30 marzo 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 2 aprile 2021 e s.m.i. (Del. 135/2021/R/eel); Delibera ARERA 501/2014/R/com del 16 ottobre 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 20 ottobre 2014 e s.m.i. (Del. 501/2014/R/com); Delibera ARERA 258/2015/R/com del 29 maggio 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 04 giugno 2015 e s.m.i. (Del. 258/2015/R/com), che ha approvato il Testo integrato della morosità elettrica (TIMOE); Delibera ARERA 487/2015/R/eel del 14 ottobre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 19 ottobre 2015 e s.m.i. (Del. 487/2015/R/eel); Delibera ARERA 584/2015/R/com del 4 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 4 dicembre 2015 e s.m.i. (Del. 584/2015/R/com); Delibera ARERA 646/2015/R/eel del 22 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 22 dicembre 2015 e s.m.i. (Del. 646/2015/R/eel) che ha approvato il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023 (TIQE); Delibera ARERA ARG/elt 107/09 del 30 luglio 2009, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2009 e s.m.i. che ha approvato il Testo Integrato regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (TIS) Delibera ARERA 568/2019/R/eel del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (Del. 568/2019/R/eel) che ha approvato il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica per il semiperiodo di regolazione 2020-2023 (TIT), il Testo integrato del servizio di misura dell'energia elettrica per il semiperiodo di regolazione 2020-2023 (TIME) e il Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di Connessione per il semiperiodo di regolazione 2020-2023 (TIC); Delibera ARERA Del. 102/2016/R/com del 10 marzo 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 11 marzo 2016 e s.m.i. (Del. 102/2016/R/com); Delibera ARERA Del. 209/2016/E/com del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 6 maggio 2016 e s.m.i. (Del. 209/2016/E/com) che adotta il testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA (TICO); Delibera ARERA 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 22 luglio 2016 e s.m.i. (Del. 413/2016/R/com), approva un nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita (TIQV); Delibera ARERA 463/2016/R/com del 4 agosto 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2016 e s.m.i. (Del. 463/2016/R/com), che ha approvato il Testo Integrato Fatturazione (TIF); Delibera ARERA 783/2017/R/com del 23 Novembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 24 Novembre 2017 - e s.m.i. (Del. 783/2017/R/com); Delibera ARERA 593/2017/R/com del 3 agosto 2017 pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2017 che ha approvato il testo integrato del sistema indennitario (TISIND).

33. REGISTRAZIONE

33.1 Le Parti si danno reciprocamente atto che i corrispettivi contrattuali sono soggetti a I.V.A. e pertanto, ai sensi degli artt. 5 (secondo comma) e 40 del D.P.R. n° 131 del 26.04.1986, e s.m.i., il Contratto è soggetto a registrazione a tassa fissa solo

in caso d'uso il relativo onere è a carico della Parte che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione.