

DEFINIZIONI

Ai fini del presente/i Contratto/i si applicano le seguenti definizioni e normative:

Autorità o ARERA: l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 (pubblicata in G.U. n. 270 del 18/11/1995 - Suppl. Ordinario n. 136), è il soggetto pubblico incaricato di regolare con proprie deliberazioni le condizioni economiche e la qualità del servizio gas ed energia elettrica. I testi integrali delle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente possono essere consultati e scaricati dal sito www.arera.it (sezione "Atti e provvedimenti").

Accesso per sostituzione nella fornitura (switching): l'accesso richiesto all'impresa di distribuzione o al SII dal Fornitore entrante che intende avviare una nuova fornitura presso i punti di riconsegna o prelievo forniti, fino alla data di sostituzione, da un altro utente.

Cessazione amministrativa del PDR per morosità: azione finalizzata a cessare il servizio di distribuzione e ad estinguere la responsabilità di prelievo dell'utente del servizio di distribuzione presso il PdR corrispondente al contratto risolto per inadempimento; a seguito della cessazione amministrativa il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura.

Cliente o Cliente finale: è il soggetto che richiede la fornitura dell'energia elettrica e/o del gas con applicazione delle condizioni economiche riservate ai Clienti del mercato libero proposte dal Fornitore, nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice di condotta commerciale e delle disposizioni in materia di condizioni contrattuali, ove applicabili, e di qualità commerciale adottate dall'Autorità.

Cliente BT: Cliente finale allacciato alla rete di Distribuzione alimentato in bassa tensione.

Cliente MT: Cliente finale allacciato alla rete di Distribuzione alimentato in media tensione.

Cliente Domestico: si intende il Cliente che utilizza il gas e/o l'energia elettrica 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 e/o punto di prelievo per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti ed il titolare del punto sia una persona fisica.

Cliente Non Domestico (Usi diversi): si intende il Cliente che utilizza il gas e/o l'energia elettrica per usi diversi (ad esempio per usi industriali, artigianali).

Cliente multisito: è il Cliente finale che ha stipulato un contratto di fornitura che prevede la consegna dell'energia elettrica e/o del gas in più punti di prelievo/riconsegna.

Cliente finale titolare di POD e/o PDR disalimentabile: è il Cliente finale per il quale, in caso di morosità, può essere richiesta da parte dell'esercente la vendita la sospensione della fornitura.

Cliente finale titolare di POD e/o PDR non disalimentabile: è il Cliente finale, individuato ai sensi della regolazione vigente per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura da parte dell'esercente la vendita.

Codice del consumo: Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (pubblicato in G.U. n. 235 del 08/10/2005, Suppl. Ord. n. 162).

Codice di condotta commerciale: Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, Allegato A della delibera ARERA 366/2018/R/com del 28/06/2018.

CRDG: Codice di Rete tipo per la Distribuzione di gas naturale, approvato con delibera ARERA 108/06 del 06/06/2006.

Contratto: il contratto per la fornitura del gas naturale e/o il contratto per la fornitura di energia elettrica al Cliente, formato/i dalla Proposta di fornitura, dalle Condizioni Particolari di fornitura, dalle presenti Condizioni Generali e dai relativi allegati.

Delibera 302/2016/R/com del 09/06/2016: è la deliberazione dell'ARERA che all'Allegato A, come modificato con Delibera 783/2017/R/com del 23/11/2017 e Delibera 196/2019/R/com del 21/05/2019, stabilisce modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura.

Delibera 487/2015/R/eel del 14/10/2015: è la deliberazione dell'ARERA che all'Allegato A disciplina le modalità con le quali, mediante il SII, viene data esecuzione fisica ad un contratto di fornitura concluso tra una nuova controparte commerciale e il cliente finale titolare di un punto di prelievo attivo (switching elettrico).

Delibera 138/04 del 29/07/2004: è la deliberazione dell'ARERA che detta le garanzie di libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale (switching gas).

Delibera 501/2014/R/com del 16/10/2014: è la deliberazione dell'ARERA che all'Allegato A definisce la "Bolletta 2.0" recante i criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di energia elettrica e/o gas distribuito a mezzo reti urbane.

Distributore Gas: è il soggetto che esercita l'attività di distribuzione e misura del gas alla cui rete è collegato il punto di riconsegna del Cliente.

Distributore Elettrico: è il soggetto che esercita l'attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica alla cui rete è connesso il punto di prelievo del Cliente.

Fornitore: il Fornitore di gas naturale e/o di energia elettrica, come individuato nella Proposta.

Gruppo di misura (o Misuratore): è la parte dell'impianto di alimentazione che serve per l'intercettazione e la misura del gas o dell'energia elettrica e il collegamento all'impianto interno del Cliente.

Gruppo di misura accessibile: il gruppo di misura per cui l'accesso al segnante è sempre possibile senza che sia richiesta la presenza del Cliente finale.

Gruppo di misura non accessibile: è il misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di fornitura o di altra persona da questi incaricata.

Gruppo di misura con accessibilità parziale: è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; a tale misuratore l'Impresa di Distribuzione può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato.

Interruzione della fornitura: operazione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente finale. L'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione comporta la risoluzione del contratto e determina la cessazione del servizio di distribuzione. Per ottenere la riattivazione della fornitura, il Cliente finale dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura.

Morosità del Cliente finale: è l'inadempimento del pagamento degli importi dovuti dal Cliente finale all'esercente la vendita in base al contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica.

Parti: i Fornitori e il Cliente.

Proposta: il modulo della Proposta di Fornitura di Gas Naturale e/o Energia Elettrica - Mercato libero - con cui il Cliente propone di aderire al contratto/i per la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica.

Punto di prelievo (POD): il punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dal Fornitore e prelevata dal Cliente finale.

Punto di riconsegna (PDR): il punto di confine tra l'impianto di Distribuzione e l'impianto del Cliente finale, dove il Distributore riconsegna il gas per la fornitura al Cliente.

RQDG: è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, Parte I del Testo Unico della Regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025, approvata con la deliberazione ARERA 569/2019/R/gas del 27/12/2019.

Servizio Conciliazione: è l'organismo istituito dall'ARERA con deliberazione 260/2012/E/com del 21.06.2012, gestito in avvalimento dall'Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, iscritto nell'Elenco degli organismi ADR istituito dalla medesima Autorità ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del Consumo.

SII: è il "Sistema Informativo Integrato" (SII), gestito dall'Acquirente Unico, basato su una banca dati dei punti di prelievo di energia elettrica e di gas naturale e dei dati identificativi dei clienti finali di cui all'art. 1bis della L. n. 129/2010, ovvero l'insieme di strutture organizzative, infrastrutture tecnologiche e regole tecniche, per la condivisione, l'integrazione e lo scambio dei flussi di dati funzionali ai processi necessari per il funzionamento dei mercati dell'energia elettrica e il gas.

Sospensione della fornitura di gas e/o di energia elettrica per morosità: è la mancata consegna fisica del gas naturale e/o dell'energia elettrica a uno o più PDR/ POD a seguito della morosità del Cliente finale titolare dei medesimi PDR/POD.

TIBEG: Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai Clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, Allegato A alla delibera ARERA 402/2013/R/com del 26/09/2013 (c.d. "Bonus sociale per le forniture di energia elettrica e/o gas naturale").

TIC: Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, Allegato C alla delibera 568/2019/R/eel del 27/12/2019.

TICO: Testo Integrato Conciliazione (TICO), Allegato A alla delibera 209/2016/E/com del 5/05/2016.

TIF: Testo integrato in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e gas naturale, Allegato A alla delibera ARERA 463/2016/com del 04/08/2016.

TIME: Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2020-2023, Allegato B alla delibera ARERA 568/2019/R/eel del 27/12/2019.

TIMG: Testo Integrato Morosità Gas, Allegato A alla delibera ARERA ARG/gas 99/11 del 21/07/2011.

TIMOE: Testo Integrato Morosità Elettrica, Allegato A alla delibera ARERA 258/2015/R/com del 29/05/2015.

TIQE: Testo Integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2020-2023, Allegato A della delibera ARERA 566/2019/R/eel del 23/12/2019.

TIQG: Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com del 21/07/2016.

TIRV: Testo Integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria, Allegato A alla delibera ARERA 228/2017/R/com del 6/04/2017.

TISG: Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (settlement), Allegato A alla delibera ARERA 148/2019/R/gas del 19/04/2019.

TISIND: Testo Integrato del Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei sistemi dell'energia elettrica e del gas naturale, Allegato A alla delibera 593/2017/R/com del 3/10/2017.

TIS: Testo Integrato delle disposizioni in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento dell'energia elettrica (settlement), Allegato A alla delibera ARG/elt 107/09 del 30/07/2009.

TIT: Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2020-2023, Allegato A alla

delibera ARERA 568/2019/R/eel del 27/12/2019.

TIV: Testo Integrato Vendita, Allegato A della delibera ARERA 301/2012/R/EEL del 19/07/2012, recante “Aggiornamento del Testo Integrato delle disposizioni dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l’erogazione dei servizi di vendita di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali”.

TIVG: Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo reti urbane, Allegato A della delibera ARERA ARG/gas 64/09 del 28/05/2009.

Volturna: è la variazione dell’instestazione del contratto di fornitura in essere per un punto di fornitura attivo di cui è titolare un cliente finale diverso dal cliente finale richiedente.

Art. 1 Oggetto e ambito di applicazione

1.1 Le presenti Condizioni Generali disciplinano i rapporti contrattuali, in ipotesi anche contestualmente attivati, di somministrazione di gas naturale e di energia elettrica tra il Cliente e il Fornitore.

1.2 I rapporti contrattuali di cui al primo comma sono altresì disciplinati dal contenuto della Proposta, dalle Condizioni Particolari che, se derogatorie, prevalgono sulle Condizioni Generali, nonché da eventuali altri allegati, documenti tutti che il Cliente, con la sottoscrizione della Proposta, dichiara di bene conoscere ed accettare.

1.3 I rapporti contrattuali di cui al primo comma, benché contestualmente attivati e congiuntamente regolamentati dalle presenti Condizioni Generali, debbono considerarsi a tutti gli effetti come autonomi tra loro.

1.4 I rapporti contrattuali di cui al primo comma hanno ad oggetto la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, rispettivamente, a: Clienti Domestici gas naturale, compresi i condomini con uso domestico, con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno, Clienti energia elettrica alimentati in bassa tensione, Clienti Non Domestici, titolari di utenze di altri usi di gas e energia elettrica, con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno nonché alimentati in bassa tensione e non.

1.5 Il Cliente, all’atto della conclusione del contratto/i, conferisce apposita procura al Fornitore affinché proceda in suo nome e per suo conto a comunicare il recesso al precedente fornitore secondo le modalità previste dalla delibera 302/2016/R/com.

Art. 2 Norme applicabili

2.1 Ai rapporti contrattuali oggetto delle presenti Condizioni Generali trovano applicazione tutte le deliberazioni, già emanate ed emanande, aventi carattere inderogabile, dall’ARERA, ovvero da altri Enti e/o Autorità competenti. Tutti i riferimenti alle deliberazioni dell’ARERA sono da intendersi comprensivi delle successive modifiche ed integrazioni rispetto al testo inizialmente approvato. Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Il presente Contratto sarà modificato di diritto mediante l’inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche obbligatorie definite dall’ARERA stessa.

Art. 3 Conclusione dei contratti e legittimazione

3.1 I contratti si perfezionano sia per iscritto, sia tramite il canale telefonico sia tramite procedura on line.

3.2 In ogni caso, la Proposta del Cliente si considera irrevocabile ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 1329 c.c. per il termine di giorni 45 (quarantacinque) dalla sua sottoscrizione da parte del Cliente, effettuata sia per iscritto, sia on line, sia espressa tramite altro supporto durevole. Entro tale termine il Fornitore comunica l’accettazione o il rifiuto della Proposta. Laddove nessuna modalità di perfezionamento del Contratto – come anche descritta nei successivi commi del presente articolo – dovesse intervenire nel termine di giorni 45 (quarantacinque) dalla sottoscrizione della Proposta, questa è da intendersi rifiutata. L’accettazione potrà legittimamente intervenire anche limitatamente ad una delle due forniture richieste.

3.3 Disposizioni specifiche per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

3.3.1 Il Fornitore consegna preliminarmente al Cliente copia della Proposta firmata dal medesimo Cliente e di tutti i documenti contrattuali (Condizioni Generali, Condizioni particolari e gli ulteriori allegati contrattuali).

3.3.2 Fatto salvo quanto previsto al precedente art. 3.2, dopo la sottoscrizione da parte del Cliente della Proposta, il Fornitore effettua una chiamata di conferma, con cui: (i) viene acquisita l’ulteriore conferma della volontà contrattuale del medesimo Cliente; (ii) il Fornitore conferma a sua volta l’avvenuta conclusione del contratto. Il file audio della telefonata registrata sarà archiviato e a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta. La chiamata può essere sostituita da una e-mail, Pec o sms di conferma del Fornitore.

3.3.3 Il contratto non potrà essere concluso telefonicamente nei seguenti casi: i) mancata risposta del Cliente alla chiamata di conferma (per numero inesistente, errato o non riconducibile al Cliente o per mancata risposta del Cliente ai tentativi di chiamata effettuati nei quarantacinque giorni dalla sottoscrizione della Proposta); ii) mancato consenso del Cliente alla registrazione della chiamata di conferma; iii) mancato consenso del Cliente alla conclusione del contratto con il Fornitore. Si precisa che, per l’ipotesi in cui il Cliente non consenta la registrazione della chiamata di conferma, ma manifesti comunque la volontà di concludere il contratto con il Fornitore per iscritto, questo provvederà ad inviare al Cliente apposita lettera, e-mail o sms di accettazione: in tal caso, il contratto sarà concluso al momento della ricezione di detta lettera, e-mail o sms da parte del Cliente.

3.4 Disposizioni specifiche per i contratti telefonici.

3.4.1 Nel caso di contratto concluso con mezzo di comunicazione a distanza (telefono), il Cliente ha diritto di esprimere la propria accettazione contrattuale per iscritto, o, se rinuncia alla forma scritta, tramite supporto durevole ai sensi dell’art. 45, lett. l), Cod.

Cons, e cioè, nella fattispecie, la telefonata registrata e messa a disposizione del Cliente. Se nel corso della telefonata il Cliente, previa informativa, decide di voler concludere il contratto in forma scritta, successivamente alla telefonata, il Fornitore invia al Cliente il contratto completo di tutti gli allegati in formato cartaceo; il contratto si considera concluso solo dopo che il Fornitore riceverà, da parte del Cliente, il contratto firmato per iscritto dal medesimo Cliente.

3.4.2 Il contratto può concludersi con l’adesione del Cliente all’offerta effettuata nel corso della medesima telefonata registrata, esclusivamente qualora il Cliente, previa informativa resa ai sensi dell’art. 51 del Codice del Consumo, vi acconsenta espressamente. In tal caso, dopo lo scambio di conferme telefoniche, il Fornitore invia al Cliente una mail o sms contenente l’apposito link per accedere all’area web dedicata nella quale sono rese disponibili la registrazione della telefonata, la conferma dell’avvenuta adesione telefonica (c.d. lettera di conferma) e la copia telematica del contratto scaricabile (c.d. “welcome pack”); i Clienti impossibilitati ad accedere agli strumenti telematici potranno ottenere l’invio della registrazione e della documentazione contrattuale (welcome pack) al proprio domicilio facendone richiesta ad Estra nel corso della telefonata registrata ed anche attraverso il numero verde 800 128 128 per privati o 800 104 104 per aziende.

3.4.3 Successivamente all’invio della lettera e del “welcome pack” il Fornitore provvede, prima di inoltrare al SII o all’impresa di distribuzione la relativa richiesta di switching e/o di accesso per sostituzione nella fornitura, ad acquisire dal Cliente l’ulteriore conferma del consenso a procedere all’attivazione della fornitura: 1) attraverso sms o e-mail, a cui il Cliente dovrà rispondere per confermare la volontà di entrare in fornitura con il Fornitore; 2) oppure, alternativamente, attraverso una chiamata telefonica (c.d. “check-call”). La “check call” avverrà in ogni caso: (i) nell’ipotesi in cui il Cliente non abbia comunicato al Fornitore la propria utenza cellulare o e-mail; (ii) nell’ipotesi in cui il Cliente non fornisca risposta al sms o all’e-mail di cui sopra. In caso di esito negativo della verifica, comprese le ipotesi di irreperibilità del Cliente (a seguito di n. 5 (cinque) chiamate), non si potrà perfezionare la procedura di attivazione della fornitura ed il contratto sarà, conseguentemente, da considerarsi automaticamente risolto senza responsabilità alcuna di entrambe le parti.

3.5 Disposizioni specifiche per i contratti on-line.

3.5.1 Il contratto stipulato on-line è soggetto alle disposizioni in materia di contratti a distanza di cui al Codice del Consumo e al Codice di Condotta Commerciale e alle specifiche normative di settore applicabili. La Proposta di fornitura formulata on-line si considera sottoscrizione a tutti gli effetti del contratto. Il contratto sarà concluso al momento in cui il Cliente riceva la e-mail riepilogativa e di conferma inviata dal Fornitore all’indirizzo e-mail fornito dal Cliente stesso.

3.6 Per quanto riguarda la Proposta di fornitura sottoscritta dal Cliente nei punti vendita del Fornitore, questo provvederà ad inviare al domicilio del Cliente apposita lettera o e-mail di accettazione. Con la ricezione di detta lettera o e-mail da parte del Cliente, il contratto sarà concluso.

3.7 Il contratto in formato elettronico potrà eventualmente essere sottoscritto mediante firma elettronica avanzata OTP (One Time Password); il documento informatico sottoscritto con firma OTP, formata nel rispetto delle regole tecniche di cui al Codice dell’Amministrazione Digitale (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii.) garantisce l’identificabilità del sottoscrittore, l’integrità e l’immodificabilità del documento e soddisfa i requisiti della forma scritta richiesti dalla legge.

3.8 Nei casi diversi dallo switching (ad es. nuova attivazione, voltura, subentro), il Cliente dovrà rilasciare al Fornitore idonea documentazione in originale o copia autentica ovvero dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell’immobile ove insistono le utenze da somministrare.

Art. 4 Diritto di ripensamento

4.1 Il Cliente consumatore, ai sensi del Codice del Consumo, potrà esercitare il diritto di ripensamento dal contratto negoziato fuori dei locali commerciali del Fornitore (ad es. a casa del Cliente o in un centro commerciale) ovvero concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad es. mediante telefono, internet, ecc.), senza oneri e senza dover fornire motivazione alcuna, anche con riferimento ad una sola delle due forniture.

Il ripensamento dovrà essere esercitato in forma scritta, tramite dichiarazione esplicita (raccomandata a/r, lettera semplice per posta, fax o posta elettronica) o utilizzando l’apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore.

4.2 Il ripensamento dovrà essere esercitato entro 14 (quattordici) giorni, dal momento della conclusione del contratto, come di volta in volta descritta al superiore art. 3.

Si precisa che, con specifico ed esclusivo riferimento ai contratti conclusi con mezzi di comunicazione a distanza e/o fuori dai locali commerciali, i 14 (quattordici) giorni per il diritto di ripensamento iniziano a decorrere:

a) per l’ipotesi di contratti conclusi telefonicamente, dal giorno in cui il Cliente risponde affermativamente all’ sms, all’e-mail o alla “check call” di cui al precedente art. 3.4.3.

b) per l’ipotesi di contratti conclusi fuori dai locali commerciali, dal giorno in cui il Cliente, durante la chiamata di conferma /e-mail / Pec o sms di cui al precedente art. 3.3, punto 3.3.2, presta l’ulteriore conferma della propria volontà di concludere il contratto e attivare la fornitura. Laddove invece il Cliente abbia manifestato la volontà di ricevere l’accettazione del Fornitore per iscritto, i 14 (quattordici) giorni per l’esercizio di ripensamento iniziano a decorrere dal momento della ricezione della lettera o e-mail di accettazione inviata dal Fornitore.

4.3 Qualora il contratto di fornitura venga concluso con un Cliente domestico fuori dei locali commerciali ovvero a distanza, le attività necessarie all’esecuzione del contratto

verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento di cui ai commi precedenti, salvo che il Cliente presenti un'espressa richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso tale termine. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto del Cliente di esercitare il ripensamento nei termini di legge. In tale ipotesi, e qualora non sia stata avviata la fornitura, il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Fornitore i costi eventualmente sostenuti per l'attivazione, la voltura, l'intervento di lettura, la disattivazione della fornitura previsti dal Distributore e i costi riconosciuti al venditore per la prestazione commerciale in una quota fissa pari ad Euro 23,00 per ciascuna prestazione eseguita. Qualora sia stata avviata la fornitura, il Cliente finale sarà altresì tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal contratto di fornitura sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

4.4 La richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura durante tale periodo, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo esercente la vendita rispetto alle normali tempistiche previste. Qualora a seguito di tale richiesta il Cliente eserciti il diritto di ripensamento nei confronti del nuovo esercente la vendita, la fornitura potrebbe:

- essere garantita, nei casi in cui non fosse già stata avviata dal nuovo esercente, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto, oppure dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza nel caso di fornitura gas, per il tempo necessario a permettere al Cliente un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente stesso;
- essere avviata dal nuovo esercente per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del PdR e/o POD, il Cliente finale sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà ai sensi della regolazione vigente.

Art. 5 Durata contrattuale e diritto di recesso

5.1 Il contratto, avente decorrenza dal rispettivo perfezionamento, è a tempo indeterminato. In conformità all'All. A alla delibera 302/2016/R/com, è facoltà del Cliente Domestico o Non Domestico con consumi di gas complessivamente inferiori a 200.000 Smc/anno ovvero alimentato in BT, recedere in qualsiasi momento dai contratti di fornitura o anche da uno solo di essi; il venditore entrante munito di apposita procura rilasciata dal Cliente dovrà esercitare il recesso per conto del medesimo Cliente mediante invio della richiesta di switching al SII.

5.2 Se il Cliente recede non per transitare ad altro venditore, bensì per cessare semplicemente la fornitura, il termine di preavviso è di 1 (un) mese a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi la comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata dal Cliente all'indirizzo del Fornitore mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

5.3 Qualora, in violazione dei predetti artt. 5.1 e 5.2 non pervenga al Fornitore nessuna comunicazione di recesso o non vengano rispettati i termini di preavviso previsti, il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare al Cliente un onere aggiuntivo pari ad Euro 100,00 a titolo di risarcimento relativamente al periodo di preavviso non rispettato.

5.4 Nel contratto in cui vi sia un punto alimentato in media tensione e/o nel caso in cui sia ricompreso almeno un punto alimentato in tensione diversa dalla bassa è previsto il recesso anticipato con un preavviso di 12 (dodici) mesi decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore da esercitarsi: i) attraverso il venditore entrante con le modalità previste dall'Allegato A alla delibera 302/2016/R/com, Titolo I recante "Disposizioni generali", ii) oppure direttamente da parte del Cliente, con invio della comunicazione di recesso, a mezzo raccomandata A/R o PEC, al Fornitore. Il Fornitore, qualora il Cliente non rispetti il termine di preavviso previsto nel presente articolo, si riserva la facoltà di addebitare al Cliente un onere aggiuntivo (a titolo di risarcimento dei costi sostenuti) pari a 0,1 €/ KWH da applicarsi al Consumo Annuo indicato nella Proposta per il periodo intercorrente tra la data di effettivo passaggio all'altro fornitore e la data contrattualmente prevista di efficacia del recesso, fatta salva la facoltà da parte del Fornitore di agire giudizialmente per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni subiti.

5.5 È facoltà del Fornitore recedere in qualsiasi momento dai contratti, o anche da uno solo di essi, con un termine di preavviso di 6 (sei) mesi decorrente dal ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente, che dovrà essere inoltrata mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

Art. 6 Oggetto ed attivazione delle forniture. Condizioni risolutive

6.1 Il Fornitore fornirà al Cliente, che li acquisterà, i quantitativi di gas naturale necessari al soddisfacimento del proprio fabbisogno al Punto di riconsegna, nel rispetto dei principi e degli standard di qualità previsti dalla normativa di settore. Il gas viene fornito al Punto di riconsegna alla pressione resa disponibile dal Distributore della rete locale, cosicché il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per le ipotesi di diminuzioni della pressione e comunque per ogni interruzione o diminuzione del gas somministrato dovuti a malfunzionamento o disfunzioni della rete di Distribuzione.

6.2 Il Fornitore fornirà al Cliente, che l'acquisterà, l'energia elettrica necessaria al soddisfacimento del proprio fabbisogno presso ciascun Punto di prelievo, tramite la rete di trasmissione nazionale e la rete di Distribuzione, cosicché l'energia elettrica consegnata avrà le caratteristiche nominali e le tolleranze previste dal gestore di rete competente. Il Cliente esonera pertanto il Fornitore da qualsiasi responsabilità per ogni diminuzione o interruzione della fornitura dovuta a malfunzionamenti o disfunzioni delle reti di distribuzione.

6.3 La data di attivazione della fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica è comunicata mediante specifica comunicazione ed indicata con la prima bolletta e, in ogni caso sarà subordinata alle regole tecniche e amministrative del/i Distributore/i locale/i. Qualora per cause non imputabili al Fornitore la data di inizio della fornitura non risulti compatibile con la data di decorrenza del servizio di trasporto e distribuzione presso i punti di fornitura, la decorrenza della fornitura/e si intenderà differita alla prima data utile successiva.

6.4 La/e fornitura/e di gas e/o energia elettrica avranno inizio a condizione che:

- Il Cliente abbia presentato tutti gli atti e i documenti necessari per la stipula del Contratto;
 - Esista già un adeguato allacciamento alla rete di Distribuzione locale in grado di garantire la portata richiesta;
 - Il Cliente sia dotato di un Impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente;
 - Abbia avuto buon esito la procedura di cambio del Fornitore presso i Distributori locali.
- Il Fornitore, senza responsabilità alcuna delle Parti, si riserva altresì la facoltà di non dare esecuzione al contratto nelle ipotesi di:
- Pregressa morosità del Cliente nei confronti del/dei Fornitore;
 - Esito negativo dell'eventuale verifica di solvibilità del Cliente.

6.5 L'esecuzione del contratto di fornitura di energia elettrica e/o del contratto di gas naturale è, inoltre, condizionata al fatto che:

- il Cliente non risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di cambio fornitore;
- il Cliente non risulti oggetto di una richiesta di indennizzo formulata ai sensi del TISIND;
- con riferimento al medesimo Cliente non siano stati eseguiti, da parte dell'Impresa di Distribuzione, uno o più interventi di interruzione dell'alimentazione del punto di fornitura anche diverso da quello per cui si chiede l'accesso.

Nei predetti casi sarà pertanto facoltà del Fornitore revocare la richiesta di switching o ritirare la richiesta di accesso per attivazione della fornitura presentate al distributore locale competente, secondo le modalità e tempistiche previste dalla regolazione vigente; conseguentemente non verrà data esecuzione al contratto di vendita e gli effetti del recesso del contratto con il precedente venditore verranno meno. Ai fini dell'esercizio di tale facoltà l'impresa di distribuzione è tenuta a mettere a disposizione del Fornitore le seguenti informazioni relative al PdR e/o POD oggetto di richiesta di switching: a) l'eventuale chiusura del PdR e/o POD a seguito di sospensione della fornitura per morosità; b) se per il medesimo POD sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo; c) il mercato di provenienza del PdR e/o POD distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; d) le date delle eventuali richieste di chiusura del PdR e/o POD per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; e) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; f) l'accessibilità o meno del PdR.

Il Fornitore si riserva, inoltre, di revocare la richiesta di switching ai sensi dell'art. 14.3 del TIMOE, e quindi di non dare esecuzione al contratto di fornitura, qualora il Cliente fosse in precedenza fornito dall'esercente la salvaguardia.

6.6 Le disposizioni regolatorie funzionali all'esecuzione della richiesta di voltura della fornitura sono contenute nella delibera 102/2016/R/com del 10/03/2016 (gas naturale) e nella delibera 398/2014/R/eel del 31/07/2014 (energia elettrica). Dell'accettazione o rifiuto della voltura viene data comunicazione al Cliente entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta, nel rispetto dell'eventuale termine di preavviso per l'esercizio del diritto di ripensamento. Ai sensi della regolazione vigente il Fornitore può rifiutare la richiesta di voltura qualora il Cliente non dimostri, anche tramite autocertificazione, di avere titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile presso cui si chiede la fornitura, ovvero per motivi diversi. In caso di rifiuto della voltura il Cliente, posto l'assolvimento degli obblighi di certificazione del relativo titolo in relazione all'unità immobiliare per la quale si richiede la fornitura, potrà sottoscrivere un nuovo contratto con una nuova controparte commerciale.

6.7 Il Fornitore non potrà subordinare la voltura o il subentro al pagamento, da parte del Cliente richiedente, delle eventuali morosità pregresse del precedente intestatario della fornitura, anche in presenza di punto di fornitura chiuso o sospeso, fatte salve le ipotesi normativamente previste di subentro e responsabilità in solido nelle obbligazioni nel caso, rispettivamente, di successione ereditaria (c.d. voltura mortis causa) e di cessione di azienda ex art. 2560, co. 2, c.c.. Oltre alle predette ipotesi, può essere richiesto il pagamento in solido al volturante/subentrante delle morosità pregresse del precedente intestatario della fornitura unicamente quando: i) il volturante/subentrante sia convivente con il precedente intestatario; ii) il volturante/subentrante sia coniuge o parente del precedente intestatario e residente presso l'immobile per cui si richiede la voltura o il subentro; iii) il volturante/subentrante abbia avuto la giuridica disponibilità dell'immobile (proprietà/possesso/detenzione), anche risultante da titoli contrattuali, ove è sito il PdR e/o il POD per cui si richiede la voltura/subentro, durante il periodo a cui fa riferimento la pregressa morosità. Al fine di escludere l'evenienza di tali ipotesi, al Cliente potrà essere richiesto di firmare apposita dichiarazione di estraneità al debito del precedente intestatario.

6.8 Qualora il Fornitore, con riferimento alla fornitura di energia elettrica, non sia anche utente dei servizi di trasporto e dispacciamento provvede a darne atto nell'ambito del contratto con il Cliente finale. In tale ipotesi l'efficacia del contratto di fornitura è risolutivamente subordinata all'eventuale risoluzione del contratto tra l'utente del trasporto

e dispacciamento con il Fornitore (controparte commerciale), per inadempimento di quest'ultimo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 22.3 del TIMOE. In tale caso:

- a) Il contratto di fornitura continuerà ad essere eseguito in coerenza con i termini previsti dall'Al. B della deliberazione 487/2015/R/eel che saranno successivamente comunicati;
- b) La fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non abbia trovato un altro Fornitore, da parte dell'esercente la maggior tutela ovvero dall'esercente la salvaguardia.

6.9 Qualora il Fornitore, con riferimento alla fornitura di gas naturale, non sia anche utente del servizio di distribuzione provvede a darne atto nell'ambito del contratto con il Cliente finale. In tale ipotesi l'efficacia del contratto di fornitura è risolutivamente subordinata all'eventuale risoluzione del contratto tra l'utente del servizio di distribuzione con il Fornitore (controparte commerciale), per inadempimento di quest'ultimo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 19.2 del TIMG. In tale caso: a) il contratto di fornitura continuerà ad essere eseguito in coerenza con i termini previsti dall'art. 27bis della delibera ARERA n.138/04 del 29/07/2004; b) la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non abbia trovato un altro fornitore, nell'ambito dei servizi di ultima istanza.

Art. 7 Qualità del gas e modalità della fornitura

7.1 Le Parti concordano di assumere come valide le determinazioni dei parametri di controllo della qualità effettuate dal Trasportatore su rete nazionale, sulla base delle vigenti normative di settore. Il gas viene fornito al Punto di riconsegna alla pressione resa disponibile dal Distributore sulla rete di Distribuzione, compatibilmente con le condizioni di esercizio dell'impianto di Distribuzione. Il Fornitore non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile in caso di diminuzione o limitazione della pressione di somministrazione del gas riconducibile all'esercizio dell'impianto di Distribuzione.

Art. 8 Usi consentiti del gas naturale e dell'energia elettrica

8.1 Al momento della sottoscrizione della Proposta, il Cliente indica gli usi che intende fare del gas e/o dell'energia elettrica. Nel caso in cui il Cliente usi il gas naturale e/o l'energia elettrica forniti per usi diversi da quelli dichiarati, il Fornitore potrà sospendere o far sospendere immediatamente la fornitura o richiedere l'immediata sospensione al Distributore, salvo il risarcimento del danno.. Qualora il Cliente intenda farne o faccia un uso diverso del gas naturale, è tenuto a chiedere la variazione al Fornitore.

8.2 Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima installata; il Cliente risponde di tutti i danni causati da un prelievo in eccesso. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas e/o dell'energia elettrica in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di sicurezza.

8.3 È vietata la rivendita o la cessione del gas e/o dell'energia elettrica a terzi, pena l'immediata sospensione della fornitura fino alla cessazione della condotta vietata e all'integrale rifusione del danno subito.

8.4 La fornitura di energia elettrica non potrà essere utilizzata presso altre ubicazioni diverse dai punti di consegna o di prelievo indicati nella Proposta ed eventualmente nell'Allegato "Ulteriori Punti di prelievo", pena l'immediata sospensione della fornitura, salvo il risarcimento del danno.

Art. 9 Corrispettivi delle forniture

9.1 Il Cliente è tenuto a pagare al Fornitore, per la/le fornitura/e eseguite, i prezzi finali risultanti dalle relative Condizioni Particolari allegate alle presenti Condizioni Generali: condizioni che il Cliente dichiara di avere esaminato, di ben conoscere, di accettare e di considerare parte essenziale ed integrante del contratto/i.

9.2 Quanto alla fornitura di energia elettrica, i corrispettivi riportati nelle Condizioni Particolari saranno applicati anche all'energia elettrica relativa alle perdite di rete, quantificata secondo la disciplina vigente. Il prezzo si intende al netto delle imposte gravanti sui consumi dell'energia elettrica, degli oneri e delle maggiorazioni di sistema, che rimarranno a carico del Cliente, nonché dell'imposta sul valore aggiunto.

9.3 Quanto alla fornitura di gas, il prezzo non include le accise, l'imposta sul valore aggiunto e gli altri oneri, fiscali e non, disposti per legge o per provvedimento delle autorità competenti, oneri che restano a carico del Cliente e i cui valori verranno indicati in bolletta. Il prezzo di cui sopra verrà calcolato con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale (PCS) effettivo del gas distribuito nella località, misurato in condizioni standard ed i volumi saranno moltiplicati per un coefficiente correttivo "C" di adeguamento alla quota altimetrica ed alla zona climatica. Il coefficiente C non è applicato per i PDR dotati di correttori di volumi e nei casi previsti dall'ARERA.

9.4 Le informazioni circa le aliquote delle imposte sono disponibili presso la sede del Fornitore e sul sito internet del proprio Fornitore. I prezzi delle forniture saranno aggiornati automaticamente in base ai criteri di indicizzazione previsti nelle rispettive Condizioni Particolari, secondo la periodicità ivi indicata.

9.5 Rimane inteso che è a carico del Cliente qualsiasi imposta o tassa presente e futura legata all'uso ed al consumo del gas naturale e/o dell'energia elettrica. Eventuali esenzioni, riduzioni dal pagamento delle imposte e tasse saranno riconosciute solamente a condizione che il Cliente presenti la documentazione necessaria per poterne usufruire. Il Cliente si obbliga a comunicare al Fornitore, nei tempi prescritti, tutti i necessari elementi e tutte le eventuali variazioni sopravvenute che incidano sull'applicazione o sull'entità delle imposte applicabili. Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle dichiarazioni del Cliente stesso, consegnate al Fornitore. Nel caso di mancata veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti saranno poste a carico del Cliente le eventuali

differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, oltre che eventuali spese di giudizio, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del Fornitore dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto.

Art.10 Mandati per il contratto di dispacciamento e di trasporto e oneri per i relativi servizi

10.1 Per quanto attiene alla fornitura di energia elettrica, il Fornitore provvederà a stipulare per il Punto/i di prelievo e per conto del Cliente, il contratto di trasporto con il Distributore locale elettrico ed il contratto di dispacciamento con Terna. A tal fine il Cliente conferisce sin d'ora, con la sottoscrizione del presente contratto e per tutta la sua durata, mandato senza rappresentanza ex art. 1705 c.c al Fornitore, che potrà a sua volta conferirlo a terzi abilitati ai sensi dell'art. 1717 c.c. ("Sostituto del mandatario").

10.2 Il mandato deve intendersi a titolo gratuito. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione ed a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra. Il Cliente delega sin d'ora il Fornitore a richiedere i dati storici di consumo di energia elettrica, degli ultimi 24 mesi, al Distributore elettrico locale di competenza.

Rimane inteso che, ai sensi dell'art. 1715 c.c., il Fornitore non sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto di dispacciamento dell'energia elettrica stipulato con Terna e del contratto di trasporto stipulato con il Distributore elettrico. Il Cliente dichiara di non avere obbligazioni insolute relative a precedenti contratti di somministrazione, trasporto e dispacciamento.

10.3 Con la sottoscrizione del presente contratto il Cliente, conferisce altresì al Fornitore mandato con rappresentanza a titolo gratuito a sottoscrivere il "Contratto per il Servizio di Connessione alla rete elettrica", allegato al contratto di trasporto (di seguito "Mandato alla Connessione") per tutti i punti di prelievo oggetto del presente Contratto.

10.4 Il Cliente ha la facoltà di revocare il mandato alla connessione conferito al Fornitore relativamente ai soli punti di prelievo connessi alla rete ad un livello di tensione diverso dalla bassa tensione. Tale revoca dovrà essere comunicata alla Società in forma scritta mediante raccomandata A/R.

10.5 Per le richieste inoltrate dal Fornitore al Distributore elettrico, per conto del Cliente, per l'esecuzione di prestazioni inerenti la connessione dei siti alla rete elettrica di cui al TIQE, fermo restando il pagamento degli importi di competenza del Distributore previsti per le singole prestazioni dal TIC, il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente, un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 del TIV, come aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, rientrano tra le prestazioni indicate anche le seguenti: attivazioni e nuove connessioni, subentri e voltore, modifiche contrattuali e anagrafiche, spostamenti impianti-presenza-GDM, disattivazioni, verifiche, variazioni di potenza. Il Fornitore cesserà di dare corso alle richieste del Cliente alla data di cessazione per qualsivoglia causa del contratto. In caso di risoluzione anticipata del contratto, i diritti resteranno acquisiti a titolo gratuito dal Fornitore di energia elettrica.

10.6 Si intendono a carico del Cliente i corrispettivi per il servizio di trasporto nonché tutti gli oneri derivanti dal contratto di dispacciamento come determinati dalla Delibera ARERA del 30/07/2006 n. 111/06 e dal TIS, All. A alla delibera ARG/elt 107/09. In particolare gli oneri della Delibera 111/06 e gli oneri del TIS saranno fatturati utilizzando i valori noti e pubblicati dalle autorità competenti (ARERA – Terna S.p.a.).

Art. 11 Modalità e frequenza di rilevazione dei consumi

11.1 I Distributori locali competenti sono i soggetti responsabili del servizio di misura ai sensi delle previsioni normative vigenti.

11.2 Con riferimento alla fornitura di gas naturale il Distributore è tenuto ad effettuare i tentativi di lettura del contatore secondo le modalità e tempistiche previste dal TIVG e, in particolare:

- Per i punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno, almeno 1 (un) tentativo di raccolta l'anno;
- Per i punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno, almeno 2 (due) tentativi di raccolta l'anno;
- Per i punti di riconsegna con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno, almeno 3 (tre) tentativi di raccolta l'anno;
- Per i punti di riconsegna con consumi superiori a 5.000 Smc/anno almeno 1 (un) tentativo di raccolta mensile;
- Con riferimento ai punti di riconsegna dotati di uno smart meter: a) una lettura mensile, con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento; b) almeno tre tentativi di acquisizione del dato mensile di cui al precedente punto a), a partire dal primo giorno del quarto mese successivo a quello di messa in servizio del gruppo di misura.

L'impresa di Distribuzione locale competente pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del gas naturale ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo anche per il tramite di nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, l'impresa di Distribuzione informa il Cliente, con apposita nota cartacea, della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal fornitore.

11.3 Con riferimento alla fornitura di energia elettrica il Distributore è tenuto ad effettuare:

- Per i punti di prelievo trattati per fasce ai sensi del TIS, la raccolta mensile delle misure includendo, ove consentito dal misuratore, i dati di potenza attiva massima mensile prelevata su base del quarto d'ora, in corrispondenza di ogni registro totalizzatore;
- Per i punti di prelievo trattati monorari ai sensi del TIS, un tentativo di rilevazione dei dati misura: a) almeno una volta all'anno, per i punti con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; b) almeno una volta al mese, per i punti con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.

Qualora il Distributore di energia elettrica, con riferimento ai Clienti trattati per fasce ai sensi del TIS, abbia messo a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi, riconosce al Cliente, per il tramite il venditore, un indennizzo automatico pari a 10 (dieci) euro, ai sensi dell'art. 17 TIF ove applicabile.

11.4 Il Fornitore mette a disposizione del Cliente di gas naturale con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero e del Cliente di energia elettrica, anche multisito, titolare di punti alimentati unicamente in BT e trattato monorario ai sensi del TIS il servizio di autolettura, indicando in ogni fattura le modalità e la finestra temporale entro cui il medesimo Cliente può trasmettere al Fornitore il dato di autolettura. Il Fornitore comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura al momento stesso dell'acquisizione del dato, ovvero entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi ove la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una riposta immediata. L'autolettura validata dal Distributore è equiparata ad una misura rilevata validata.

11.5 Eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso che in difetto, daranno luogo a conguaglio degli importi erroneamente fatturati relativamente al periodo per cui l'errore sia effettivamente sussistito, restando inteso che non verranno corrisposti interessi sugli eventuali conguagli.

Art. 12 Fatturazione e utilizzo dei dati di misura

12.1 La fattura dei consumi di gas naturale e/o energia elettrica, valida ai fini fiscali, verrà emessa in formato elettronico tramite invio al Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate. La copia della fattura elettronica, comprensiva dell'allegato "Bolletta sintetica", redatta conformemente a quanto stabilito dalla Delibera 501/2014/R/com, è resa disponibile mediante il servizio di fattura online sul sito del Fornitore, previa registrazione nell'area servizi web, secondo le modalità ivi indicate, salvo che il Cliente richieda di riceverla in formato cartaceo. In nessun caso il Fornitore può addebitare al Cliente un onere economico per la ricezione della bolletta. Per i Clienti non domestici, il Fornitore procederà all'invio della copia della fattura tramite posta elettronica certificata (PEC) ove il servizio sia reso disponibile da parte del Fornitore stesso. Gli elementi di dettaglio della "Bolletta sintetica" saranno resi disponibili al Cliente che abbia optato per il servizio di fattura online nell'area riservata sul sito del Fornitore. Negli altri casi gli elementi di dettaglio saranno inviati su richiesta al Cliente in formato cartaceo ovvero anche tramite posta elettronica certificata (PEC) ai Clienti non domestici.

Sul sito del Fornitore è pubblicata ed è scaricabile dal Cliente la Guida alla lettura della fattura che contiene una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati per ciascuna offerta del Fornitore, utilizzando un linguaggio semplice, comprensibile e coerente con il cosiddetto "Glossario" approvato dall'ARERA, anch'esso pubblicato sul sito internet sopra indicato.

12.2 La determinazione dei consumi contabilizzati nella fattura avviene sulla base delle letture del contatore rilevate e messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, il Fornitore emetterà fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente e validata dal Distributore ovvero, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio in caso di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture. Il Fornitore ha facoltà di utilizzare il dato di misura stimato eventualmente messo a disposizione dal Distributore ovvero di effettuare una propria stima; in tale ultimo caso il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore.

12.3 Ai sensi del TIF le fatture di periodo sono emesse con la seguente frequenza:

- Almeno quadrimestrale per i Clienti gas naturale con consumi inferiori a 500 Smc/anno;
- Bimestrale per i Clienti energia elettrica domestici e non domestici connessi in BT con potenza inferiore a 16,5 kW e per Clienti gas naturale con consumi compresi tra 500 e 1.500 Smc/anno e tra 1.500 e 5.000 Smc/anno;
- Mensile per i Clienti energia elettrica non domestici connessi in BT con potenza superiore a 16,5 kW o per i Clienti per cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero e per i Clienti gas naturale con consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno.

Ciascuna delle suddette fatture di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. In caso di mancato rispetto del predetto termine il Fornitore riconosce al Cliente, in occasione della prima fattura utile, l'indennizzo automatico previsto dall'art. 16 del TIF. Il valore del predetto indennizzo è pari a: a) 6 euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra. Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a: a) 40 euro se l'emissione della fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra; b) 60 euro se l'emissione della fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

12.4 Qualora nel periodo cui si riferisce la fattura vengano contabilizzati consumi effettivi, non verranno contabilizzati anche successivi consumi stimati: a) se la periodicità di fatturazione è mensile, ad eccezione dei clienti del settore gas con punti di riconsegna per i quali non è obbligatoria la rilevazione delle misure con dettaglio giornaliero; b) se il dato di misura finale del periodo cui si riferisce la fattura è un'autolettura comunicata nella finestra temporale prevista.

12.5 Il Fornitore si riserva di prevedere, tra le proprie offerte contrattuali, condizioni particolari di fornitura che stabiliscano: i) una frequenza di fatturazione diversa da quanto indicato al precedente art. 12.3 nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4.3, lett. a) e b) del TIF; ii) ai fini della contabilizzazione dei consumi in fattura, un diverso ordine di priorità nell'utilizzo dei dati di misura rispetto a quanto indicato al precedente art. 12.2, prevedendo in ogni caso che almeno una volta ogni 12 (dodici) mesi sia emessa una fattura che contabilizzi consumi effettivi; iii) criteri per determinare il dato di misura stimato diversi dal criterio indicato al precedente art. 12.2; iv) la non applicazione di quanto previsto al precedente art. 12.4. Il Fornitore si riserva, altresì di prevedere offerte contrattuali in cui vengono contabilizzati consumi per periodi successivi alla data di emissione della fattura purché nel rispetto di quanto previsto al comma 6.8 lett. d) del TIF.

12.6 La fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito. In caso di mancato rispetto delle tempistiche sopra indicate, il Fornitore riconoscerà al Cliente un indennizzo automatico pari a: a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione.

Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione del Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura stessa, il Cliente finale ha diritto, per il tramite del venditore, ad un indennizzo automatico a carico del Distributore pari a 35 euro.

12.7 Per i Clienti energia elettrica titolari almeno di un punto di prelievo alimentato in MT o di un punto di prelievo diverso dalla bassa tensione la fattura sarà emessa con periodicità mensile sulla base dei consumi effettivi messi a disposizione dal Distributore o, in mancanza di essi, in acconto sulla base dei consumi stimati in base ai consumi storici del Cliente ovvero in mancanza di essi in base ai dati di consumo indicati nella Proposta di fornitura, salvo conguaglio. Il Fornitore si riserva il diritto di modificare la periodicità di fatturazione, comunicandolo al Cliente anche con nota in fattura.

12.8 Insieme al corrispettivo per i consumi possono essere inseriti in bolletta ulteriori importi accessori come i corrispettivi dei servizi forniti dal Fornitore su richiesta del Cliente, i rimborsi di spese sostenute dal Fornitore a favore del Cliente, le prestazioni accessorie e specifiche dei Distributori o gli arrotondamenti degli importi fatturati, il cui ammontare è specificato nelle Condizioni Particolari.

Art. 13 Pagamenti – Rateizzazioni

13.1 Il Cliente è tenuto a pagare i corrispettivi fatturati entro il termine di scadenza indicato in bolletta, il quale non potrà essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa. Il pagamento potrà essere effettuato a mezzo bonifico bancario sul conto corrente indicato dal Fornitore, oppure con addebito autorizzato sul conto corrente bancario/postale del Cliente o diverse modalità che il Fornitore riterrà di mettere a disposizione del Cliente.

13.2 L'eventuale inoltro di reclami o contestazioni di sorta non sospende l'obbligazione di corrispondere gli importi fatturati. Qualora il Cliente ritenga di aver pagato, per errore di lettura o di fatturazione, una somma superiore a quella dovuta, egli dovrà presentare reclamo al Fornitore per ottenere l'eventuale conguaglio. In presenza di accertati errori di fatturazione a danno del Cliente, il Fornitore comunica l'avvenuta rettifica e accredita la somma pagata in eccesso secondo i termini prescritti dalla normativa vigente. Nel caso in cui il reclamo sia respinto, il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo già richiesto, oltre agli interessi di mora a decorrere dalla scadenza della bolletta e ad eventuali ulteriori spese (comprese quelle di verifica), comunicati al Cliente nella bolletta successiva o con apposito avviso. È data facoltà al solo Fornitore di compensare i propri debiti derivanti dalle obbligazioni del presente contratto con eventuali debiti del Cliente finale, certi, liquidi ed esigibili, derivanti dalle obbligazioni di rapporti contrattuali diversi tra le Parti.

13.3 In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare delle bollette stesse, gli interessi di mora maturati fino alla data dell'effettivo pagamento, calcolati su base annua e nella misura: - pari al tasso ufficiale di riferimento così come previsto dal D.lgs. n. 213/98 aumentato di 3,5 punti percentuali, per i Clienti domestici; - prevista dal D.lgs. n. 231/2002 ("Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali") per i Clienti non domestici. L'addebito degli interessi potrà essere effettuato dal Fornitore anche in bollette successive.

13.4 Il Cliente è tenuto a pagare l'intero corrispettivo indicato in bolletta e non può provvedere a pagamenti parziali senza la preventiva autorizzazione del Fornitore, il quale considererà un inadempimento del Cliente l'eventuale pagamento parziale non autorizzato. Per i Clienti gas naturale domestici e non domestici con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno e per i Clienti energia elettrica domestici e non domestici alimentati in BT il Fornitore informa il Cliente finale, all'interno della relativa bolletta, della possibilità di rateizzare i pagamenti nei casi previsti dal TIV, art. 13bis.2, lett. d) ed e) (per

il settore elettrico) e nei casi previsti dal TIVG, art. 12bis.2, lett. d) ed e) (per il settore gas naturale). Il Cliente può richiedere la rateizzazione con le modalità e le tempistiche indicate dal Fornitore nella bolletta, entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta e solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 Euro. Nel caso di cambio del Fornitore, il Fornitore ha facoltà di richiedere al Cliente finale il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.

Art. 14 Garanzie

Garanzie gas

14.1 A garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal contratto, il Cliente è tenuto a versare un deposito cauzionale come previsto dall'articolo 5.2 e 5.3 del TIVG. In deroga a quanto precedentemente previsto il Cliente non domestico con consumi complessivamente superiori a 2.000 Smc/anno può essere tenuto a versare un deposito pari al valore di tre mensilità di consumo medio annuo stimato; nel caso di contatore interno non accessibile il Fornitore potrà richiedere un deposito pari al valore di quattro mensilità di consumo medio annuo stimato.

In alternativa al deposito cauzionale, il Cliente non domestico potrà, entro 30 giorni dalla conclusione del contratto, consegnare al Fornitore una fidejussione di pari importo rilasciata da primario istituto di credito, contenente la previsione che la banca si impegna a pagare a prima richiesta del Fornitore, senza riserve né facoltà di sollevare eccezioni alcuna. Le garanzie previste nel presente articolo vengono richieste anche nel caso in cui il Cliente opti per l'attivazione del pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale. Il Fornitore si riserva di non richiedere il versamento del deposito cauzionale o la consegna di alcuna fidejussione a garanzia dei pagamenti per i Clienti non domestici che attivino il pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale.

14.2 In caso di mancato pagamento delle bollette, il Fornitore potrà utilizzare, in tutto o in parte, la suddetta garanzia per coprire gli importi dovuti. In caso di escussione, totale o parziale, della garanzia da parte del Fornitore il Cliente dovrà provvedere all'immediata reintegrazione; il Fornitore provvederà a fatturare l'importo dovuto per la reintegrazione nella prima bolletta utile.

14.3 Al termine del rapporto contrattuale, laddove sia stato corrisposto il deposito cauzionale, il relativo importo verrà restituito al Cliente, maggiorato degli interessi legali solo nel caso di Cliente domestico in conformità a quanto stabilito dall'ARERA, entro sei (sei) settimane dalla cessazione del contratto e comunque esclusivamente dopo la verifica da parte del Fornitore dell'avvenuto pagamento di tutti gli importi dovuti, a qualsiasi titolo. Le parti convengono espressamente che il deposito cauzionale corrisposto dal Cliente non domestico sia infruttifero.

14.4 In caso di mancato versamento/rilascio o ricostituzione del deposito cauzionale o della fidejussione da parte del Cliente entro i termini previsti, il Fornitore potrà richiedere al Distributore competente di sospendere la fornitura, fatto salvo in ogni caso il diritto di risolvere il Contratto e di ottenere il risarcimento del danno.

Garanzie energia elettrica

14.5 Il Cliente Non Domestico alimentato in BT e/o in tensione diversa, qualora il Fornitore a suo insindacabile giudizio lo richieda, si impegna a far rilasciare da un primario istituto di credito, entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione del Contratto, idonea fidejussione bancaria, contenente la previsione che la banca si impegna a pagare a prima richiesta del Fornitore, senza riserve né facoltà di sollevare eccezioni alcuna, in favore del Fornitore, per un importo complessivo massimo pari all'ammontare di 3 (tre) mesi di fornitura calcolato sulla base dei consumi medi registrati dal Cliente nei dodici mesi antecedenti la data d'inizio della fornitura e comprensivo di I.V.A., oneri, maggiorazioni ed imposte, a garanzia dei pagamenti derivanti dalla fornitura di energia elettrica. La suddetta fidejussione resterà in vigore per tutta la durata del Contratto e per i successivi 3 (tre) mesi dalla scadenza dello stesso. In caso di rinnovo contrattuale, il Cliente Non Domestico alimentato in BT e/o in tensione diversa si impegna a rinnovare negli stessi termini anche la suddetta fidejussione o a rilasciarla una nuova alle stesse condizioni. In caso di escussione da parte del Fornitore, il Cliente provvederà a reintegrarla entro 20 (venti) giorni dall'escussione. In caso di mancato rilascio o di variazione parziale della predetta fidejussione da parte del Cliente, il Fornitore avrà facoltà di risolvere il Contratto, fatto salvo il risarcimento del danno.

Adeguamento garanzie (valido per gas e energia elettrica)

14.6 Per il Cliente non domestico gas con consumi complessivamente superiori a 2.000 Smc/anno e per il Cliente non domestico energia elettrica alimentato in BT e/o in tensione diversa, il Fornitore si riserva la facoltà di procedere all'adeguamento delle garanzie in funzione di incrementi o decrementi dei consumi del Cliente e/o nel caso di variazione della verifica di solvibilità del medesimo Cliente. Gli adeguamenti sui consumi saranno proporzionali alle variazioni rilevate sui prelievi dell'anno precedente e potranno essere richiesti nel caso l'incremento o il decremento superi il 50% dei consumi annuali di riferimento. Gli adeguamenti relativi alla verifica di solvibilità del Cliente potranno essere richiesti in caso di miglioramento o peggioramento del Rating creditizio iniziale di acquisizione. In caso di peggioramento il Fornitore si riserva di richiedere il rilascio di una garanzia pari al valore massimo di quattro mensilità di consumo medio annuo stimato.

Art. 15 Ritardo nei pagamenti, sospensione della/e fornitura/e, risoluzione del contratto

15.1 In caso di omesso o parziale pagamento della/e fatture relative alla fornitura, decorso 1 (uno) giorno alla data di scadenza del pagamento indicata nella fattura stessa, il Fornitore avrà la facoltà di inviare al Cliente un preavviso di sospensione della fornitura

(di seguito: "comunicazione di costituzione in mora"), a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo ivi indicato.

Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste rispettivamente dal TIMG e dal TIMOE in caso di morosità, dovrà comunicare l'avvenuto pagamento entro il predetto termine ultimo indicato nella comunicazione di costituzione in mora, inviando al Fornitore copia del relativo bollettino di pagamento a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata al numero/indirizzo indicati nella medesima comunicazione.

15.2 Trascorso il termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora e perdurando lo stato di morosità relativa al/ai PdR / POD disalimentabile/i, il Fornitore potrà richiedere al Distributore locale competente la sospensione della fornitura, una volta: i) decorso il termine di 25 (venticinque) giorni solari dalla notifica della comunicazione di costituzione in mora, nel caso cui il contatore consenta la preliminare riduzione di potenza disponibile di un livello del 15% per un periodo di 15 giorni (solo clienti energia elettrica alimentati in BT); ii) decorso il termine di 40 (quaranta) giorni solari dalla notifica della comunicazione di costituzione in mora, in tutti gli altri casi.

Fermo quanto sopra, l'intervallo di tempo tra il termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora ed il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura non potrà essere in ogni caso inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi.

15.3 A seguito del pagamento da parte del Cliente degli insoluti e della relativa comunicazione al Fornitore dell'avvenuto pagamento delle medesime somme mediante idonea documentazione, il Fornitore provvederà a richiedere all'Impresa di Distribuzione la riattivazione della fornitura, con le tempistiche e modalità previste dall'art. 55 della RQDG per la fornitura di gas naturale e con le modalità e tempistiche di cui all'art. 90 del TIQE per la fornitura di energia elettrica. Sono a carico del Cliente i corrispettivi di sospensione e di riattivazione della fornitura, nella misura prevista dall'ARERA.

15.4 Decorsi 30 (trenta) giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento della fattura/e insoluta/e il Fornitore avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto di vendita per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., potendo richiedere al Distributore competente: i) la cessazione amministrativa per morosità del PdR; ii) la rimozione del POD moroso dal contratto di trasporto e dispacciamento. In tali casi il Cliente con almeno un punto di fornitura alimentato in tensione diversa dalla bassa sarà tenuto a rimborsare al Fornitore le somme eventualmente versate per l'estinzione dei rapporti contrattuali accessori, salvo il risarcimento dell'eventuale maggiore danno subito dal Fornitore.

15.5 Ove non sia stato possibile eseguire la chiusura del PdR o del POD per sospensione della fornitura, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà la risoluzione del contratto. I costi dell'intervento di interruzione e di ripristino dell'alimentazione saranno addebitati al Cliente.

15.6 Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura:

- Per il gas naturale è diritto del Fornitore richiedere al Distributore, previa risoluzione del contratto di fornitura per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., la Cessazione amministrativa, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. In tale caso il venditore sarà tenuto a trasmettere all'impresa di distribuzione competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere: i. copia delle fatture non pagate; ii. copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale; iii. copia della risoluzione del contratto con il cliente finale; iv. copia del contratto di fornitura o 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; a seguito della Cessazione amministrativa l'impresa di distribuzione provvede ad attivare il Servizio di Default, di cui al Titolo V del TIVG, fino a quando non viene effettuata la disalimentazione del punto di riconsegna;

- Per l'energia elettrica, il Fornitore potrà procedere, previa risoluzione del contratto di fornitura per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., a comunicare al SII la risoluzione ai sensi del Titolo II dell'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/ee; il SII provvede quindi all'attivazione dei servizi di ultima istanza, qualora per il medesimo/i punto/i di prelievo non sia pervenuta una richiesta di switching.

15.7 In deroga a quanto sopra, il Fornitore potrà sospendere la fornitura anche senza preavviso:

- a) Per cause oggettive di pericolo;
- b) Per appropriazione fraudolenta dell'energia elettrica e/o del gas naturale, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento della bolletta, la manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto.

15.8 Clienti non disalimentabili - In caso di omesso o parziale pagamento della fattura/e relative alla fornitura alla data di scadenza indicata nella fattura stessa, il Fornitore invierà al Cliente un sollecito a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dall'invio del medesimo sollecito.

15.9 Decorso il termine ultimo di pagamento indicato nel sollecito senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento della fattura insoluta, il Fornitore avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto di vendita per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., e potrà procedere, per l'energia elettrica a risolvere il contratto di trasporto e dispacciamento ai sensi dell'art. 24 del TIMOE, per la fornitura di gas naturale a richiedere al Distributore la cessazione amministrativa del punto

di riconsegna. L'impresa di distribuzione provvederà ad attivare rispettivamente, per il POD moroso i servizi di Maggiore tutela o di Salvaguardia, per il PdR moroso il Servizio di ultima istanza (FUI) o, qualora ne sia impossibile l'attivazione, il servizio di Default.

15.10 Il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico per un importo pari a: a) euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; b) euro 20 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente: i) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.

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

15.11 Nel caso in cui il Fornitore venga a conoscenza che il Cliente ha cessato l'attività presso la Camera di Commercio, senza averne dato opportuna comunicazione, si riserva il diritto di procedere alla sospensione della fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica anche senza preavviso ed alla successiva cessazione amministrativa del contratto.

Art. 16 Titolarità, custodia e manutenzione dei misuratori

16.1 I misuratori sono di proprietà dei Distributori, ai quali compete ogni decisione in merito alla tipologia, alle caratteristiche tecniche e alla posizione. Nel caso in cui, per effetto di modifiche ambientali, i misuratori vengano a trovarsi in un luogo ritenuto per qualsiasi ragione pericoloso o inadatto, il soggetto proprietario avrà la facoltà di imporre il cambiamento della posizione, a spese del Cliente.

16.2 Il Cliente è il depositario dei misuratori ed è responsabile della loro conservazione e integrità, con obbligo di preservarli da manomissioni e danneggiamenti. Pertanto, il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, alterazioni o manomissioni arrecati ai misuratori, anche se dovuti a cause esterne o ad atti di terzi, ed è tenuto a rimborsare le spese sostenute per la sostituzione. In caso di guasti ai misuratori, il Cliente deve darne immediata comunicazione al Fornitore affinché questi possa attuare gli interventi necessari ed effettuare i conguagli dei consumi.

Art. 17 Manomissioni e captazione fraudolenta

17.1 I misuratori saranno collocati nel luogo e nella posizione più idonei stabiliti dai gestori delle reti, e muniti di apposito sigillo di garanzia. La rimozione o lo spostamento dei misuratori, la manomissione dei sigilli e qualunque altra infrazione destinata ad alterare il regolare funzionamento degli stessi, nonché qualsiasi atto di prelievo fraudolento, attribuiranno al Fornitore il diritto di procedere all'immediata sospensione della/e fornitura/e, oltre che di considerare risolto il rispettivo contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c.. In ogni caso, il Cliente è tenuto a pagare i consumi effettuati abusivamente, a rimborsare le spese sostenute dal Fornitore e a risarcire i danni arrecati al Fornitore o a terzi. Relativamente alla fornitura di gas naturale, l'accertamento di prelievi abusivi, per ciascuno di essi, potrà dar luogo, ai sensi dell'art. 1382 c.c., all'applicazione da parte del Fornitore di gas naturale di una penalità pari ad € 500,00 (cinquecento/00), fatto salvo il diritto del medesimo Fornitore al risarcimento del maggior danno subito.

17.2 Gli incaricati del Fornitore o di gestori delle reti avranno diritto di accedere ai misuratori in qualsiasi momento per la verifica del loro stato.

Art. 18 Verifica dei misuratori del gas e dell'energia elettrica

18.1 Qualora il Cliente ritenga irregolare il funzionamento del misuratore può presentare istanza scritta al Fornitore per chiederne la verifica. Il Fornitore inoltra la richiesta di verifica al Distributore locale competente, il quale dispone le opportune verifiche secondo quanto previsto dalle normative tecniche vigenti. Il regolare funzionamento è verificato in base alla rispondenza del misuratore alla tolleranza di precisione stabilita dalla normativa in conformità alla quale il misuratore è stato realizzato.

18.2 Se la verifica dimostra un funzionamento regolare, le spese delle prove, delle riparazioni o della sostituzione saranno addebitate al Cliente. Se, invece, la verifica dimostra l'irregolare funzionamento del misuratore, le spese delle prove e delle riparazioni/sostituzioni saranno a carico del Distributore. Nel caso in cui risulti l'irregolare funzionamento del misuratore o il misuratore risulti bloccato, i consumi verranno ricostruiti dal Distributore locale competente secondo i criteri definiti dall'ARERA.

Art. 19 Impianti interni

19.1 Le parti degli impianti interni poste tra il misuratore e gli apparecchi di utilizzazione sono di proprietà del Cliente e debbono essere conformi alla normativa vigente, pena l'esclusiva responsabilità del Cliente stesso. Il Cliente si impegna ad adeguare tali parti di impianti in caso di necessità e/o di modifiche normative, consegnando il certificato di idoneità tecnica ai gestori delle reti. Il Fornitore è esente da responsabilità per incidenti e danni, di qualsiasi natura, che avvengano per effetto dell'uso dell'energia elettrica e del gas a valle dei punti di consegna o prelievo.

19.2 Il Fornitore può effettuare controlli e, se riscontrano irregolarità, può sospendere la fornitura, anche senza preavviso, qualora ricorrano motivi di sicurezza, per tutto il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. In tal caso, il Cliente non ha diritto di ottenere dal Fornitore indennizzi, risarcimenti o comunque somme di denaro a fronte degli eventuali danni derivanti dalla detta sospensione.

19.3 Nessun abbuono sul consumo dell'energia elettrica o del gas è comunque riconosciuto per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi determinatesi a valle dei misuratori, da qualunque causa prodotte, né il Fornitore risponde, direttamente o indirettamente, dei danni agli impianti interni.

Art. 20 Gestione tecnica e interruzioni della fornitura di energia elettrica e di gas

20.1 Il Fornitore declina ogni responsabilità in relazione agli aspetti tecnici concernenti la riconsegna dell'energia elettrica e del gas naturale, trattandosi di aspetti di competenza dei rispettivi gestori di rete. In particolare il Fornitore non sarà ritenuto responsabile della qualità della somministrazione della fornitura, per le ipotesi di diminuzioni di pressione o diminuzioni del gas somministrato o irregolarità nella fornitura del gas naturale e/o energia elettrica dovute ad atti o omissioni dei gestori di rete, malfunzionamento o disfunzioni delle reti, ivi comprese le sospensioni, interruzioni della stessa fornitura dovute anche ad attività di manutenzione, riparazione, guasti agli impianti di proprietà dei gestori di rete, nonché per gli eventuali danni derivanti da esse. Tali interruzioni non daranno luogo a riduzione dei corrispettivi, risarcimento di danni, indennizzi e/o al diritto di considerare risolto il contratto. Il Fornitore non è responsabile della correttezza della misura dell'energia elettrica e del gas naturale, in quanto attività di competenza dei rispettivi Distributori locali. Inoltre, il Cliente, tenendo manlevato il Fornitore assume ogni responsabilità derivante dall'utilizzazione degli impianti installati dallo stesso o da terzi da esso incaricati.

20.2 Gli interventi di manutenzione programmata che comportino l'interruzione della fornitura saranno preannunciati dai/dai Distributore/i al Cliente con congruo preavviso. I tempi minimi di preavviso e la durata massima delle interruzioni programmate sono regolati dall'Autorità che ne controlla il rispetto da parte del/dei Distributore/i.

Art. 21 Variazioni delle specifiche tecniche e delle condizioni del contratto

21.1 Fatti salvi i casi di variazioni disposte ex lege e le ipotesi di indicizzazione previste dalle condizioni economiche, il Fornitore durante il periodo di validità del contratto, avrà facoltà di variare unilateralmente per "giustificato motivo" le condizioni contrattuali.

21.2 Ai fini del presente contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dal Fornitore per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modificazioni saranno applicate a partire dall'inizio del 4° (quarto) mese successivo a quello in cui il Fornitore le avrà comunicate al Cliente in forma scritta. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore. Non sussiste l'obbligo di invio della preventiva comunicazione in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

21.3 Ai sensi dell'art. 13.3 del Codice di condotta commerciale la comunicazione delle variazioni unilaterali dovrà contenere, tra l'altro, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni:

- Il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;
- L'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- La decorrenza della variazione proposta;
- I termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale decisione di esercitare il recesso dal contratto senza oneri.

21.4 Le suddette informazioni non verranno trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto.

21.5 In deroga a quanto previsto dai precedenti artt. 21.2 e 21.4, per i Clienti energia elettrica con almeno un Punto di prelievo alimentato in MT o in tensione diversa dalla bassa tensione il Fornitore si riserva di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali con un preavviso di un mese e anche con comunicazione in fattura.

Art. 22 Forza maggiore

Non è fonte di responsabilità per le Parti il mancato o ritardato adempimento di una o più obbligazioni dovute a causa di forza maggiore. Si intendono per cause di forza maggiore, in via esemplificativa e non esaustiva, ogni evento, atto, fatto o circostanza non imputabile alla parte che lo invoca, che non sia stato possibile prevenire, evitare o eliminare usando l'ordinaria diligenza e che abbia reso impossibile, in modo obiettivo e assoluto, l'adempimento di dette obbligazioni. È in ogni caso escluso che sia riconducibile a forza maggiore il mancato pagamento, anche parziale, del corrispettivo delle forniture. La parte che invochi una causa di forza maggiore dovrà fornire evidenza del fatto che tale circostanza non sia stata determinata da essa direttamente o indirettamente e avrà l'obbligo di darne comunicazione scritta all'altra parte non appena abbia potuto prenderne conoscenza, descrivendo con precisione la suddetta causa e comunicando tutte le informazioni relative, fra quelle che saranno disponibili, in modo da consentire l'esatta valutazione dell'avvenimento invocato e l'incidenza dello stesso sull'esecuzione degli obblighi contrattuali, ciò anche al fine di individuare le soluzioni e misure adeguate volte a limitare l'incidenza di tale evento. La Parte che subisce l'inadempimento potrà recedere dal contratto con preavviso di 60 (sessanta) giorni, comunicandolo mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Art. 23 Cessione del contratto e cessione del credito

Il Fornitore potrà cedere, in tutto in parte, il/i contratto/i a soggetti che siano in grado di svolgere le forniture oggetto del medesimo/i contratto/i. Il Cliente accetta espressamente e preventivamente, sin d'ora, l'eventuale cessione da parte del Fornitore del contratto/i. È fatto divieto al Cliente di cedere il contratto/i, salvo espressa autorizzazione scritta del Fornitore. Nei casi di successione nel contratto (ivi inclusi i casi di trasferimento,

conferimento, usufrutto, cessione, affitto d'azienda ovvero fusione, scissione o altra riorganizzazione aziendale), salvo esplicita dichiarazione scritta di liberazione da parte del Fornitore, il Cliente che sia acquirente, affittuario, usufruttuario, indipendentemente dall'attestazione nelle scritture contabili del cedente, resterà obbligato in via solidale per l'adempimento del contratto. Il Fornitore si riserva la facoltà di cedere il credito/i derivante/i dalla fornitura/e oggetto del presente/i contratto/i a banche, istituti assicurativi e/o società di factoring. Il Cliente accetta espressamente e preventivamente, sin d'ora, l'eventuale cessione del credito da parte del Fornitore.

Art. 24 Oneri fiscali

Sono a carico del Cliente gli oneri fiscali ed eventuali altri oneri di qualsiasi natura applicabili per legge o per disposizione delle autorità competenti. Il contratto, a norma dell'art. 5, comma 2, del D.P.R. n. 131 del 26.04.1986, è soggetto a registrazione solo in caso d'uso e il relativo onere grava sulla parte che con il proprio comportamento renda necessaria la registrazione.

Art. 25 Clausola risolutiva espressa

Fatti salvi i casi previsti nelle altre parti delle presenti Condizioni Generali, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere immediatamente il contratto/i ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo il risarcimento del danno, mediante invio di comunicazione scritta al Cliente, nei seguenti casi: a) iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive e/o concorsuali; b) mancata accettazione da parte del sistema bancario dell'attivazione SDD; c) perdita della qualifica di Cliente idoneo; d) omesso, parziale o ritardato pagamento di anche solo una fattura; e) mancato versamento del deposito cauzionale o mancata prestazione di garanzia equivalente; f) comunicazione di dati e informazioni incomplete e/o non veritiere da parte del Cliente; g) tentativo di alterazione della misura o prelievo fraudolento dell'energia elettrica e/o del gas a danno del Fornitore e/o del/i Distributore/i locale/i; h) impossibilità di procedere alla fornitura di gas e/o energia elettrica a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore; i) qualora il Fornitore abbia sospeso la fornitura per altra causa imputabile al Cliente e quest'ultimo non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa diffida da parte del Fornitore.

Art. 26 Trattamento dei dati personali

26.1 Il Fornitore si impegna, per se e per i propri dipendenti e collaboratori, a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni relative al Cliente di cui verrà a conoscenza, a qualsiasi titolo, per effetto del presente Contratto.

26.2 Il Fornitore sarà responsabile del trattamento dei dati del Cliente secondo le modalità previste nell'apposita informativa che verrà consegnata al Cliente al momento della sottoscrizione della Proposta.

Art. 27 Dichiarazione delle Parti

Il mancato esercizio dei diritti conferiti ad una parte in conformità al contratto non sarà considerato una rinuncia a quei diritti, né precluderà l'esercizio degli stessi. L'eventuale nullità o invalidità di una o più clausole del contratto non comporterà l'invalidità dell'intero accordo, essendo fatto espressamente obbligo alle Parti di negoziare in buona fede nuove clausole in sostituzione di quelle nulle o annullate.

Art. 28 Reclami – Procedure di conciliazione - Contratti e attivazioni non richiesti

28.1 Il Cliente ha la facoltà di richiedere informazioni o di inoltrare reclami formali al Fornitore mediante l'utilizzo del modulo allegato al contratto/i, reperibile anche sul sito del proprio Fornitore o presso le proprie sedi unitamente all'apposito modulo per i reclami in caso di fatturazione di importi anomali. Il Cliente ha comunque la facoltà di inviare reclami scritti senza utilizzare i moduli messi a disposizione, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta: a) nome e cognome, b) indirizzo di fornitura, c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); f) una breve descrizione dei fatti contestati; g) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato, da parte del Cliente, anche il dato dell'autolettura e la relativa data. I reclami potranno essere inviati a mezzo posta alla CASELLA POSTALE 128 – 59100 PRATO, via e-mail all'indirizzo reclami@estraspas.it o via fax al numero 800.978.990 come indicato nei relativi moduli e specificato anche nell'Informativa precontrattuale allegata. Il Fornitore provvederà a fornire una risposta scritta motivata ai reclami secondo le modalità ed entro i termini previsti dal TIQV.

28.2 Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio di Conciliazione istituito dall'ARERA. In alternativa potrà rivolgersi agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) iscritti all'apposito Elenco presso l'ARERA o attivando le procedure di mediazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura e gli altri organismi di mediazione, previa stipula dei relativi protocolli di intesa con l'Autorità. L'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è disponibile sul sito web dell'ARERA www.arera.it. La procedura potrà essere attivata presso il Servizio di Conciliazione nei casi in cui la risposta ricevuta dal Cliente al reclamo nei confronti del Fornitore non venga ritenuta soddisfacente o siano decorsi 40 (quaranta) giorni dall'invio del predetto reclamo senza che sia intervenuta una risposta da parte del Fornitore. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data dell'invio del reclamo al Fornitore. Le modalità di presentazione del reclamo e la gestione della procedura sono disciplinate dal TICO: in particolare, il Cliente presenta in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, la domanda di conciliazione

direttamente o mediante un delegato, anche appartenente ad associazioni di consumatori o di categoria. Il Cliente domestico, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, può presentare la domanda di conciliazione anche mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio di Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura. Il Conciliatore non decide la controversia, ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, anche formulando una proposta non vincolante.

28.3 Ai sensi dell'art. 2, co. 24 lett. b), L. n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 28.2 è obbligatorio nelle materie regolate dall'ARERA e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale di energia elettrica alimentato in BT e/o MT e da parte del Cliente finale di gas alimentati in bassa pressione. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii. promosse ai sensi degli artt. 37, 139 e 140bis del Codice del Consumo.

28.4 Si precisa che il Fornitore ha adottato un protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste e, ove ne ricorrano i presupposti, applica quanto disposto dal TIRV in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura e procedura ripristinatoria volontaria

Art. 29 Indennizzi automatici

29.1 Il Fornitore si impegna a rispettare i livelli di qualità commerciale dei servizi erogati e a corrispondere al Cliente, nella prima fattura utile, gli indennizzi automatici per la loro violazione, in conformità a quanto previsto dal TIQV e come riportato nell'Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale, allegata al contratto di fornitura.

29.2 Il Fornitore provvederà entro il 30 giugno di ogni anno a fornire al Cliente le informazioni concernenti i livelli specifici e generali di qualità in adozione e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, ivi compresi gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina dettata per la costituzione in mora e richiesta di sospensione della fornitura per morosità, secondo quanto previsto dal TIME.

29.3 In caso di mancato rispetto del Codice di Condotta Commerciale, ove applicabile, sono riconosciuti al Cliente, con le modalità di cui al TIQV, i seguenti indennizzi automatici: 30 Euro in caso di mancato rispetto di quanto previsto dagli artt. 13.1 e 13.4 del medesimo Codice di Condotta Commerciale in materia di variazioni unilaterali delle condizioni contrattuale, da corrispondersi entro 8 mesi dalla data di mancato rispetto dei citati artt. 13.1 e 13.4 del Codice; quanto previsto dall'art. 16 del TIF nel caso di mancato rispetto della periodicità di emissione delle fatture, da corrispondersi entro 6 mesi dalla data di emissione della fattura stessa.

29.4 In occasione della richiesta di prestazioni da parte del Cliente finale al Distributore, soggette a livelli specifici di qualità di competenza del medesimo Distributore, quest'ultimo fornisce al Cliente, ovvero al venditore in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del Cliente finale, informazioni per quanto concerne i livelli specifici e le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il Cliente, nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici. Per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore locale, il Fornitore è tenuto a accreditare al Cliente che ha chiesto la prestazione per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore ai sensi del TIQE.

Art. 30 Legge regolatrice e Foro competente

30.1 Il Cliente elegge domicilio, a tutti gli effetti, all'indirizzo in cui viene erogata la fornitura.

30.2 Per ogni controversia relativa all'interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro del Cliente nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo; in tutti gli altri casi il Foro competente, in via esclusiva, sarà quello in cui si trova la sede legale del Fornitore.

Art. 31 Comunicazioni tra le Parti

Si intendono valide esclusivamente le comunicazioni indirizzate dal Fornitore ai recapiti indicati dal Cliente nella Proposta, nonché quelle del Cliente verso il Fornitore inviate agli indirizzi indicati nel frontespizio della Proposta di Fornitura, salvo variazioni indicate nelle fatture recapitate.

Informativa su Bonus sociale Gas e Bonus sociale Elettrico

Il bonus sociale per la fornitura di gas naturale del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in condizioni di disagio economico può essere chiesto al proprio Comune di residenza presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in condizione di disagio economico e/o presso cui vi sia un malato grave che debba fare uso di macchine elettromedicali per il mantenimento in vita e per le famiglie numerose può essere chiesto al proprio Comune di residenza presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it, del Ministero dello Sviluppo Economico www.sviluppoeconomico.gov.it. Per ulteriori informazioni sul Bonus sociale Gas e Bonus Sociale Elettrico è possibile consultare i siti internet sopra menzionati oppure chiamare il Numero Verde 800.166.654.