

**1 PARTI DEL CONTRATTO**

1. Il presente contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (di seguito il **"Contratto"**) è stipulato tra Acea Energia S.p.A., con sede legale in p. le Ostiense, 2 00154 Roma, C.F. e P. IVA 07305361003, CCIAA RM 4901236/2002 - REA 1024226, (di seguito, per brevità, **"Fornitore"**) ed il cliente finale domestico ovvero non domestico (alimentato in bassa tensione o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno), soggetto al Codice di condotta commerciale (Allegato A alla delibera 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10), (di seguito il **"Cliente"** e al plurale i **"Clienti"**), così come identificato nella proposta contrattuale da questi accettata attraverso le modalità di adesione descritte all'articolo 3 che segue (di seguito **"Proposta di Contratto"** o anche **"PDC"**). Acea Energia e il Cliente potranno essere di seguito congiuntamente denominati **"Parti"** ovvero, singolarmente, **"Parte"**.

2. Tutti i riferimenti normativi citati nel Contratto e nei suoi allegati, sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche ed integrazioni e sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Tutte le delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito **"ARERA"**) sono da intendersi aggiornate alle eventuali successive modifiche ed integrazioni e sono consultabili sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

3. Il contratto di fornitura energia elettrica e/o di gas naturale con i suoi allegati, di seguito elencati, è aggiornato al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo) come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 21 febbraio 2014 n. 21, e al decreto legislativo 9 aprile 2003 n. 70 e s.m.i. (recante disposizioni sul commercio elettronico).

4. Nei confronti dei Clienti finali che rivestano anche la qualifica di Consumatori ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a), del Codice del Consumo trovano applicazione, in quanto compatibili, i diritti e le garanzie previste dal Capo 1 del Titolo III della Parte II del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 21 febbraio 2014 n. 21.

**2 OGGETTO**

1. Il Contratto è costituito da: la **"Proposta di Contratto"**, le presenti **"Condizioni Generali di Vendita Mercato Libero"** (di seguito anche **"Condizioni Generali di Contratto"**), la **"Nota Informativa"**, l'**"Allegato Tecnico"**, il **"Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento"**, l'**"Allegato Puntii di Prelievo"** e le **"Informazioni Precontrattuali"**, gli Allegati **"Informativa Privacy"**, **"Condizioni Economiche"** e, nel caso di cliente finale domestico, la **"Scheda di Conformità"** e la **"Dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto di notorietà relativa al titolo attestante la proprietà, detenzione o possesso dell'abitazione"**.

2. Il Contratto disciplina la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale a seconda dell'offerta scelta dal Cliente, da parte del Fornitore presso il/i punto/i di prelievo del Cliente indicati nell'Allegato "Punti di Prelievo" o in prima pagina (di seguito la "Fornitura").

3. Il Contratto disciplina altresì l'erogazione del Servizio di Tutela Gas secondo le condizioni contrattuali e economiche regolate, rispettivamente, ai sensi della delibera ARERA 229/01 e ai sensi dell'allegato A alla delibera 64/09 (Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, di seguito "TIVG"). L'erogazione del Servizio di Tutela Gas è riservata ai clienti domestici e ai condomini con uso domestico con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno che ne chiederanno l'applicazione (di seguito i "Clienti Tutelati Gas" e/o al singolare il **"Cliente Tutelato Gas"**).

4. Le presenti Condizioni Generali si applicano integralmente o limitatamente alle parti applicabili in caso di scelta di un'unica Fornitura da parte del Cliente.

**3. PROPOSTA, PERFEZIONAMENTO E DURATA DEL CONTRATTO**

1. Il Contratto si conclude per adesione nel momento in cui il Cliente, attraverso i diversi canali di vendita messi a disposizione dal Fornitore, aderisce alla Proposta di Contratto sopra richiamata, accettandone integralmente i contenuti. In particolare, il Cliente può accettare la Proposta di Contratto: a) compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo cartaceo cui le presenti condizioni generali sono allegate, ovvero b) mediante firma biometrica nel caso in cui la Proposta di Contratto e i suoi Allegati siano presentati al Cliente in formato digitale; c) tramite registrazione, su piattaforma elettronica, nel corso di una telefonata, del proprio consenso a contrarre con contestuale rinuncia espressa alla forma scritta del Contratto (c. d. **"Teleselling"**), ovvero d) tramite l'inserimento dei propri dati e delle indicazioni richieste nel modulo elettronico disponibile presso il sito internet del Fornitore [www.acea.it](http://www.acea.it) e la selezione dell'apposito pulsante **"CONFERMA"** (c. d. **"Contratto Online"**). Nei casi di adesione alla PDC tramite modulo elettronico, all'interno di tutta la documentazione contrattuale per "sottoscrizione" da parte del Cliente s'intende la selezione del predetto pulsante da parte del Cliente stesso.

2. Nel caso di Contratto stipulato tramite Teleselling, il Fornitore metterà a disposizione del Cliente tutta la documentazione contrattuale relativa all'offerta cui questi desidera aderire, prima della conclusione del Contratto stesso. La documentazione, insieme alla registrazione della telefonata, verrà messa a disposizione del Cliente attraverso supporto informatico cui il Cliente potrà avere accesso collegandosi ad un link che riceverà tramite un messaggio di posta elettronica (di seguito il **"Link"**). Nel caso in cui il Cliente non disponga di un indirizzo mail, o nel caso in cui il Cliente non comunichi il proprio indirizzo di posta elettronica, potrà ottenere la menzionata documentazione e ascoltare la registrazione telefonica recandosi presso il punto Shop di Acea Energia, in piazzale Ostiense 2, Roma. In alternativa, qualora il Cliente lo richieda espressamente, potrà ottenere la documentazione contrattuale tramite posta ordinaria presso il domicilio indicato dal Cliente medesimo. Nei casi di adesione alla PDC tramite Teleselling, il

contratto si intende concluso per adesione in uno dei momenti di seguito indicati: a) nel momento in cui, a valle della ricezione tramite posta elettronica del Link, il Cliente cliccando sul Link stesso abbia confermato via web la propria adesione selezionando il tasto **"CONFERMA"**; o, in alternativa b) nel momento in cui il cliente abbia confermato la propria volontà di accettare la PDC nel corso di un secondo contatto telefonico cosiddetto "di conferma", a valle della ricezione tramite posta elettronica del Link ovvero della documentazione contrattuale tramite posta ordinaria.

3. L'attivazione della Fornitura (o delle Forniture) di cui al Contratto è in ogni caso condizionata all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (Credit Check) che sarà svolta dal Fornitore sia in proprio sia attraverso società esterne specializzate. In caso di esito negativo del Credit Check, il Contratto si intenderà risolto e il Fornitore entro 60 giorni dalla data di accettazione del contratto ne darà comunicazione al Cliente tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail dallo stesso indicato, ovvero posta ordinaria. Le modalità di trattamento dei dati personali del Cliente necessari per lo svolgimento dell'attività di Credit Check, sono descritte nell'**"Informativa Privacy"**, allegata al Contratto.

4. In aggiunta a quanto previsto nell'art. 3.3 che precede, l'attivazione della Fornitura (o della Forniture) di cui al Contratto è altresì condizionata al buon esito delle verifiche nonché al mancato esercizio della facoltà di revoca da parte del Fornitore di cui agli artt. 10 ("Condizioni per l'Attivazione delle Forniture"), 25 ("Ulteriori Condizioni per l'attivazione Della Fornitura Di Energia Elettrica") e 34 ("Ulteriori Condizioni per L'attivazione Della Fornitura Di Gas Naturale") del Contratto. La mancata attivazione della Fornitura o delle Forniture conseguente all'esito negativo delle citate verifiche e/o dell'esercizio della facoltà di revoca di cui ai citati artt. 10, 25 e 34 determina la risoluzione del Contratto di cui il Fornitore darà comunicazione al Cliente.

5. Fermo restando quanto previsto dai precedenti articoli 3.3 e 3.4., l'attivazione della Fornitura (o delle Forniture) avverrà in coerenza con i termini per il Recesso previsti dall'art. 8 del Contratto, con i termini previsti per l'esercizio del Ripensamento di cui all'art. 9 in caso di Cliente finale domestico, nonché in base alle tempistiche stabilite dall'ARERA per l'attivazione dei servizi di trasporto, distribuzione e dispacciamento. Resta inteso che il Fornitore non potrà in nessun caso essere chiamato a rispondere del ritardato avvio della Fornitura dovuto a circostanze ad esso non imputabili.

6. In deroga a quanto indicato al comma che precede e all'art. 9.6 del Contratto, il consumatore può formulare al Fornitore esplicita richiesta di attivazione della Fornitura di gas o energia elettrica durante il periodo di ripensamento.

7. Il Contratto ha durata indeterminata, fermo restando il diritto di recesso di cui al successivo art. 8.

**4. MANDATI PER IL RECESSO**

1. Contestualmente alla conclusione del Contratto, il Cliente conferisce mandato con rappresentanza al Fornitore perché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la/e comunicazione/i di recesso dal/i Contratto/i di Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale attualmente in essere e ad inviarla/i al/i precedente Fornitore/i (detto anche Fornitore Uscente/i). Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

**5. CONDIZIONI ECONOMICHE**

Le condizioni economiche della Fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, il relativo periodo di applicabilità, le modalità per la determinazione di eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi dovuti sono definiti nell'Allegato "Condizioni Economiche" secondo quanto dettato dagli articoli 26 e 35. Nel caso in cui il distributore locale (di seguito "Distributore Locale" di energia elettrica o gas) di energia elettrica comunichi al Fornitore una tipologia d'uso diversa (ad es. Uso non domestico) da quella dichiarata dal Cliente con l'adesione alla Proposta di Contratto di Acea Energia S.p.A., saranno applicate le vigenti condizioni economiche valide per la tipologia d'uso dichiarata dal Distributore Locale.

**6. FATTURAZIONE / MODALITÀ E TERMINI PER IL PAGAMENTO / DEPOSITO CAUZIONALE**

1. Le fatture saranno emesse in conformità con quanto previsto dalle delibere dell'ARERA (tra cui, la delibera n. 501/14 in tema di trasparenza delle bollette), tempo per tempo vigenti. La fattura sarà composta da una parte, con valenza fiscale, definita "Bolletta sintetica", che conterrà le informazioni principali, tra cui, gli importi fatturati, i consumi e i dati di Fornitura e da una seconda parte, definita "Elementi di dettaglio", costituita da tutti gli approfondimenti delle informazioni presenti nella Bolletta sintetica. Gli Elementi di dettaglio potranno essere richiesti attraverso i vari canali di contatto messi a disposizione dal Fornitore, ossia: attraverso la registrazione sul sito [www.acea.it](http://www.acea.it), chiamando i numeri verdi, ovvero presso gli sportelli del Fornitore siti in Roma, Piazzale Ostiense, 2. Successivamente a tale richiesta, e fino a diversa comunicazione del Cliente, il Fornitore fornirà gli Elementi di dettaglio contestualmente all'emissione periodica della Bolletta sintetica.

2. Il Cliente dovrà provvedere al pagamento dell'intero importo indicato in fattura nel termine ivi previsto che comunque non potrà essere inferiore a venti giorni dalla data di emissione della fattura medesima.

3. Il pagamento delle fatture potrà essere eseguito (i) tramite MyBank: il pagamento elettronico con bonifico bancario tramite le credenziali del tuo online banking, al quale saranno applicati i costi di commissione della tua Banca; (ii) on-line tramite carta di credito Visa e Mastercard nell'area Clienti sul sito [www.acea.it](http://www.acea.it) (salvo eventuali commissioni applicate dalla tua Banca); (iii) con domiciliazione della bolletta in via continuativa su conto corrente bancario o postale (con addebito di eventuali commissioni da parte degli istituti bancari o postali, ove previsti); (iv) con

bollettino postale premarcato allegato alla tua bolletta (presso gli uffici postali o le sedi ed agenzie degli istituti bancari che svolgono tale servizio, con relative spese, tasse o commissioni); gratuitamente presso gli uffici postali di via Marmorata, 4 e via Pellegrino Matteucci, 49; (v) presso le ricevitorie Lottomatica e Sisal per un importo massimo pari a 999,99 € comprensivo dei costi della commissione (o per un importo massimo di 1.500,00 € comprensivo dei costi di commissione in caso di pagamento con carta PagoBancomat e carte prepagate Lottomaticard). (vi) presso gli sportelli Acea Energia: tramite bancomat e carta di credito salvo eventuali commissioni previste dalla tua Banca (Orari: Lunedì-Venerdì 8:30 - 17:00) - P.le Ostiense, 2, Roma; (vii) presso i soggetti autorizzati da Poste, quali tabaccai collegati tramite Banca ITB, Banche e supermercati aderenti al servizio.

4. In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento entro il termine di scadenza indicato in fattura, il Cliente, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto al Fornitore dal presente Contratto, oltre al corrispettivo dovuto, dovrà corrispondere al Fornitore gli interessi di mora, come di seguito stabiliti, le spese postali relative all'invio del sollecito e delle comunicazioni di diffida ad adempiere e costituzione in mora di cui agli artt. 32 e 39.

5. Le contestazioni in merito ai dati di consumo potranno essere formulate dal Cliente direttamente al Fornitore il quale provvederà ad effettuare gli opportuni accertamenti presso il Distributore Locale nella cui disponibilità sono i dati di misura in virtù del servizio di misura dallo stesso espletato.

6. In caso di sospensione della Fornitura per morosità ai sensi degli articoli 32 e 39 del Contratto e di eventuale riattivazione della stessa, il Cliente sarà tenuto altresì al pagamento degli oneri amministrativi di cui all'art. 28, per la Fornitura di energia elettrica, ovvero al prezzario adottato dal Distributore Locale di gas naturale.

7. Detti importi saranno addebitati al Cliente con il primo ciclo di fatturazione utile successivo alla sospensione e/o riattivazione della Fornitura.

8. Nel caso in cui il Cliente abbia un debito verso il Fornitore, quest'ultimo si riserva la facoltà di non procedere e/o negare il proprio assenso alla riattivazione della Fornitura, alla prosecuzione di altro rapporto già in essere, o all'attivazione di nuove forniture, se prima non sia stato saldato il debito stesso. Il Fornitore inoltre si riserva la facoltà di addebitare la morosità, afferente una Fornitura cessata, sulle fatture emesse in relazione ad una fornitura diversa, intestata allo stesso Cliente.

9. Il Fornitore ha facoltà di richiedere al Cliente di versare, un importo a titolo di deposito cauzionale a garanzia di ciascuna Fornitura secondo i criteri dettati dall'ARERA rispettivamente, per il gas, nella delibera n. 229/01 e nell'allegato A alla delibera n. 64/09 (di seguito "TIVG") e per l'energia elettrica, nella delibera n. 200/99 e nell'allegato A alla delibera 301/2012/R/eel (di seguito "TIV").

10. Qualora nel corso delle forniture l'importo del deposito sia incamerato in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente sarà tenuto a ricituarlo con addebito sulla prima fattura utile.

11. Il Fornitore si riserva comunque di addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale in qualunque caso la procedura SEPA non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo. Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della procedura SEPA.

12. L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, con la fattura di chiusura, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute.

13. Sul sito [internet.www.acea.it](http://internet.www.acea.it) è possibile consultare una guida alla lettura della bolletta relativa ad ogni singola offerta, contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

**7. CONSEGUENZE DEL MANCATO PAGAMENTO NEL TERMINE / INTERESSI MORATORI**

1. In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento entro il termine di scadenza per il pagamento indicato in fattura, saranno addebitati al Cliente, senza necessità di diffida, oltre alle maggiori spese di esazione menzionate all'art. 6, gli interessi moratori calcolati su base annua e pari al Tasso Officiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento per il Cliente "Consumatore" (come definito dall'art. 3 del Codice del Consumo), mentre saranno computati nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo n. 231 del 2002, per tutti gli altri Clienti non riconducibili alla definizione dell'art. 3 del Codice del Consumo.

2. Resta inteso che i Clienti Tutelati Gas naturale che abbiano regolarmente effettuato i pagamenti delle fatture relative all'ultimo biennio, sono tenuti al pagamento, per i primi 10 giorni di ritardo, del solo interesse legale.

**8. RECESSO**

1. Le Parti possono recedere in qualunque momento (anche con riferimento ad una sola delle forniture), con un preavviso di (i) 1 mese per il Cliente finale domestico e/o non domestico alimentato in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale non superiori a 200.000 m3/annui che intende cessare la Fornitura e i contratti ad essa collegati; il termine di preavviso decorre dalla data in cui il Fornitore riceve la comunicazione di recesso; (ii) 6 mesi per il Fornitore, con decorrenza dalla data in cui il Cliente riceve la comunicazione di recesso da parte del Fornitore; tale comunicazione sarà trasmessa dal Fornitore con raccomandata A/R all'indirizzo di fatturazione indicato nella Proposta di Contratto o eventualmente tramite PEC fornita dal Cliente.

2. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare Fornitore ("Switching"), la

relativa comunicazione verrà effettuata da parte del nuovo fornitore: per il settore del gas naturale, la comunicazione di recesso dovrà pervenire ad Acea Energia entro il giorno 10 (dieci) del mese precedente alla data di cambio venditore mentre per il settore elettrico, il recesso verrà esercitato dal nuovo fornitore mediante l'invio della richiesta di switching al SIL che provvederà a notificare il recesso ad Acea Energia. A tal fine il Cliente, in occasione della conclusione del contratto con il nuovo fornitore dovrà conferire a quest'ultimo un mandato con rappresentanza affinché questi proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal presente Contratto.

3. Qualora il Cliente voglia esercitare il diritto di recesso al fine di disattivare la Fornitura ed i contratti ad essa collegati, dovrà comunicare, con preavviso di un mese, la sua volontà di esercitare il diritto di recesso accedendo al sito web [www.acea.it/area\\_riservata\\_My\\_Acea/](http://www.acea.it/area_riservata_My_Acea/) contratti/ miei contratti/recesso e compilando l'apposito web-form, salvo eventuali modifiche che saranno comunicate in fattura.

4. Resta inteso che, nel caso di Fornitura di energia elettrica e gas naturale, il recesso esercitato dal Cliente avente ad oggetto una sola Fornitura non comporterà recesso anche dall'altra Fornitura attivata.

#### 9. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

11. Per le Proposte di Contratto accettate dal Cliente mediante mezzi di comunicazione a distanza (quali, ad esempio, il Teleselling ovvero il Contratto On Line), ovvero negoziate fuori dai locali commerciali del Fornitore (ad esempio, mediante vendita "porta a porta", ovvero, l'invio per corrispondenza), il Cliente finale domestico ha diritto di recedere entro 14 giorni solari ("Periodo di Ripensamento") senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo (anche detto "Diritto di Ripensamento").

2. Il Diritto di Ripensamento va esercitato utilizzando l'allegato "Modulo tipo per l'esercizio del Diritto di Ripensamento" o con una dichiarazione esplicita del Cliente della sua volontà di recedere dal Contratto da inviarsi al Fornitore, via mail all'indirizzo [ae-ripensamentilibero@acea-energia.it](mailto:ae-ripensamentilibero@acea-energia.it) e comprensiva almeno delle seguenti informazioni Nome, Cognome, Codice Fiscale, POD e/o PDR, Luogo e Data, firma. Il Cliente potrà altresì comunicare il proprio ripensamento telefonando al numero 800130333. In tale caso la sua volontà di recedere verrà registrata e, successivamente, confermata attraverso l'invio di un sms o di una E-mail.

3. I termini di quattordici (14) giorni di calendario per l'esercizio del Diritto di Ripensamento decorre dalla data di conclusione del Contratto, come indicata al precedente art. 3.1.

4. Se il Fornitore non abbia fornito al Cliente domestico le informazioni circa i tempi e i modi di esercizio del diritto di ripensamento, questi ha facoltà di recedere dal Contratto senza penalità e senza fornire giustificazioni entro dodici (12) mesi dallo spirare del termine previsto dal terzo comma del presente articolo.

5. Se il Fornitore fornisce al Cliente domestico le informazioni circa i tempi e i modi di esercizio del diritto di ripensamento entro dodici (12) mesi dalla conclusione del Contratto, questi ha facoltà di recedere dal Contratto senza penalità e senza fornire giustificazioni entro quattordici (14) giorni dal momento in cui riceve le informazioni.

6. L'esecuzione del Contratto non verrà avviata prima che sia decorso il termine di cui al comma 3 del presente articolo. Se il Cliente domestico vuole che l'esecuzione del Contratto inizi prima, egli è tenuto a farne esplicita richiesta su un supporto durevole. In tal caso il Cliente potrà comunque esercitare il Diritto di Ripensamento nei termini previsti e sarà responsabile del pagamento al Fornitore di un importo proporzionale al servizio fornito fino alla data di comunicazione del ripensamento, ai sensi dell'articolo 57, comma 3 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 21 febbraio 2014 n. 21. Qualora non sia stata attivata la Fornitura, il Fornitore applicherà un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo applicato nei casi di cui all'articolo 11 del TIV, eventualmente incrementato degli oneri addebitati dal Distributore Locale al venditore per la prestazione effettuata, fissati ai sensi dell'Allegato C alla delibera 654/2015 (per la Fornitura di energia elettrica) e dell'Allegato A alla delibera 367/2014 (per la Fornitura di gas); viceversa nel caso in cui la Fornitura sia stata attivata, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della Fornitura.

7. Ai sensi di quanto disposto dall'art. 9.6 dell'Allegato A alla delibera ARERA 104/10 (Codice di Condotta Commerciale), così come integrato all'art. 2.2 della Deliberazione ARERA 269/2015/R/COM, qualora il Cliente domestico non abbia formulato al Fornitore esplicita richiesta di cui al punto 6 che precede, le attività necessarie a dare corso all'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il termine di cui al comma 3 del presente articolo.

8. In caso di esercizio del Diritto di Ripensamento, la Fornitura potrebbe:

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

9. Qualora l'esercizio del diritto di ripensamento sia diretto alla cessazione della Fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna, il Cliente dovrà richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà, anche tramite l'eventuale utente del trasporto

e del disaccoppiamento o l'utente del servizio di distribuzione, rispettivamente ai sensi di quanto previsto dall'articolo 81, comma 81.7, del TIQE e dall'articolo 33, comma 33.4, della RQDG.

#### 10. CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLE FORNITURE

1. L'attivazione della Fornitura è in ogni caso condizionata, in aggiunta a quanto previsto ai precedenti art. 3.3 e 3.4, alla verifica da parte del Fornitore circa:

(i) l'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti del Fornitore o di altre società del Gruppo;

(ii) l'avvenuto inserimento pienamente corretto e completo dei dati forniti dal Cliente ritenuti essenziali per l'erogazione della Fornitura all'interno della Proposta di Contratto e negli Allegati alla stessa denominati "Punti di Prelievo Gas Naturale" e "Punti di Prelievo Energia Elettrica".

2. L'attivazione della Fornitura è, altresì, condizionata all'esercizio della facoltà di revoca da parte del Fornitore ai sensi di quanto disposto dall'art. 6.3 dell'Allegato A alla delibera ARERA 258/15 (di seguito TIMOE), per quanto riguarda la Fornitura di energia elettrica; nonché ai sensi dell'art. 8.2 della Delibera ARERA 99/11 (di seguito TIMG), per quanto riguarda la Fornitura di gas naturale. La facoltà di revoca sopra citata potrà essere esercitata qualora ricorrano le condizioni descritte nei successivi articoli 25 e 34 del presente Contratto.

3. Qualora il Fornitore, che ha presentato richiesta di Switching, eserciti la facoltà di revoca di cui al comma precedente, non verrà data esecuzione al Contratto e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno. Il fornitore comunicherà per iscritto al Cliente, all'indirizzo di posta elettronica, ove disponibile, ovvero tramite posta ordinaria, la risoluzione del contratto entro 60 giorni dalla data di accettazione dello stesso.

4. Qualora Acea Energia riscontri la presenza di fatture insolute sul Punto di Prelievo Energia Elettrica ovvero sul Punto di Prelievo Gas Naturale relativamente al quale (o ai quali) il Cliente abbia richiesto l'attivazione di una nuova fornitura attraverso richiesta di voltura e/o subentro contrattuale, il Fornitore stesso si riserva la facoltà di richiedere al Cliente la messa a disposizione della documentazione idonea a dimostrare l'estraneità del richiedente rispetto alla morosità riscontrata e/o a quota parte della stessa.

5. Nei casi in cui a valle della valutazione descritta all'art. 10.4 che precede il Fornitore riscontri la riconducibilità della morosità o di parte della stessa al Cliente richiedente l'attivazione della nuova fornitura, il Fornitore richiederà allo stesso il pagamento degli importi insoluti.

#### 11. DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLA FORNITURA DI GAS NATURALE E/O DI ENERGIA ELETTRICA

1. Considerato il necessario decorso dei termini previsti dall'art. 10 e la durata delle operazioni di competenza del Distributore Locale, la data presunta di avvio dell'esecuzione di Fornitura sarà fissata calcolando 2 (due) mesi dalla data di sottoscrizione ovvero del SIL, della Proposta di Contratto.

2. In caso di mancata attivazione della Fornitura entro la data presunta sopra indicata e riportata anche nella Nota Informativa consegnata al Cliente, il Fornitore provvederà a comunicare, mediante posta ordinaria, ovvero secondo altre modalità che saranno messe a disposizione, le cause del mancato avvio della Fornitura e la data effettiva di avvio della stessa.

#### 12. RATEIZZAZIONI E RIMBORSI

1. Nel caso in cui il Cliente intenda richiedere un piano di rateizzazione per il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'art. 6 presente Contratto, potrà consultare il sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it) nel quale sono disponibili tutte le informazioni relative alle condizioni e modalità per l'ottenimento dei piani di rateizzazione.

2. Sul sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it) sono altresì disponibili le informazioni circa le modalità di richiesta da parte del Cliente ed erogazione da parte del Fornitore di eventuali rimborsi cui il Cliente abbia diritto.

#### 13. GRUPPI DI MISURA PRESSO IL CLIENTE E UTILIZZAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA/GAS

1. Il contatore di energia elettrica (ossia l'insieme delle apparecchiature poste presso il punto di consegna dell'energia elettrica al Cliente, atte a misurare l'energia elettrica prelevata) ed il contatore gas (ossia la parte dell'impianto di alimentazione del Cliente che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del Cliente) ed i relativi sigilli (di seguito anche "Misuratori", "Contatori" o "Gruppi di misura"), sono di proprietà del Distributore Locale. Il Cliente è costituito custode dei Contatori e risponde della loro sottrazione, distruzione e di qualunque eventuale danno arrecato agli stessi ed agli apparecchi accessori installati presso di lui; è fatto divieto assoluto al Cliente di spostare il Contatore dal luogo in cui sono stati collocati.

2. Il Cliente si impegna a consentire al personale del Distributore Locale o ad altro personale da questi incaricato, nei limiti della competenza di ciascuno, l'accesso ai locali in cui è ubicato il Contatore per effettuare le normali operazioni di servizio quali lettura, controllo, chiusura e sostituzione del Contatore, verifica delle condizioni di sicurezza della Fornitura, disalimentazione per motivi di carattere tecnico o morosità. Qualora il Cliente si opponga o l'accesso venga in qualche modo impedito, il Distributore Locale può, previa diffida formale, sospendere la fornitura disalimentando il punto di prelievo. Il Distributore Locale per le esigenze e con le modalità di cui al Contratto di Trasporto, può modificare i propri impianti nonché le caratteristiche del servizio. La necessaria trasformazione degli impianti ed apparecchi avrà luogo a cura e spese del Distributore Locale e del Cliente per quanto di rispettiva proprietà.

3. Sono impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del punto di prelievo. Essi debbono corrispondere alle norme di legge e del Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI) ed il loro uso non deve provocare disturbi alla rete del Distributore Locale competente. Il Distributore Locale può effettuare verifiche e, qualora dovessero risultare delle irregolarità sugli impianti del Cliente, può sospendere il servizio di trasporto disalimentando il punto di consegna per il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti stessi. Il Distributore Locale si riserva di richiedere il risarcimento di qualsiasi danno conseguente al mancato adeguamento. Restano a carico del Cliente finale gli oneri per l'adeguamento dei propri impianti ed apparecchi in conseguenza delle eventuali modifiche delle modalità di fornitura.

4. Il gas naturale e l'energia elettrica non possono essere ceduti a terzi dal Cliente o da quest'ultimo utilizzati per usi e in luoghi diversi da quelli indicati nella Proposta di Contratto e nell'"Allegato Punti di prelievo", né possono essere utilizzati in ambienti non conformi alle norme vigenti o in assenza delle autorizzazioni richieste per specifiche tipologie di impianti o di utilizzazioni. Il Cliente si impegna ad utilizzare il gas e l'energia elettrica secondo le regole di prudenza e sicurezza e, comunque, nel rispetto della normativa vigente. Resta inteso che il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti e, segnatamente, per incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas naturale e dell'energia elettrica in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di prudenza e sicurezza. Nei casi di infrazione ai divieti di cui al presente comma, il Distributore Locale potrà, fatto salvo l'esperimento delle azioni civili o penali, sospendere il servizio disalimentando il punto di prelievo e chiedere il ripristino della condizione di regolarità di utilizzo, fatta salva la facoltà di chiedere eventuali danni, e rifiutare il servizio nel caso del permanere della situazione irregolare.

5. Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente e per iscritto al Fornitore ogni variazione intervenuta nei dati ritenuti essenziali e riportati nel modulo di Proposta di Contratto e nei già citati Allegati, ivi compresi i dati relativi all'uso del gas e dell'energia elettrica.

#### 14. INFORMATICA PRIVACY

1. Con la presente informativa, resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito, "GDPR"), Acea Energia illustra la propria politica sulla privacy al fine di renderla edotta sulle modalità di gestione delle informazioni personali da Lei fornite affinché, in qualità di interessato (di seguito "Interessato"), possa prestare un consenso libero, specifico ed informato al trattamento dei Suoi dati personali. Il trattamento avverrà nel pieno rispetto del GDPR, nonché di ogni altra normativa di attuazione e di ogni altro provvedimento applicabile adottato dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (complessivamente di seguito, la "Normativa Privacy"). Acea ENERGIA S.p.A. in qualità di Titolare del trattamento (di seguito il "Titolare"), con sede Piazzale Ostiense, n. 2, 000154 Roma, Codice fiscale e partita I.V.A. 07305361003 nella persona del suo Rappresentante Legale pro-tempore, PEC [ae.spa@pec.aceaspa.it](mailto:ae.spa@pec.aceaspa.it), ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del GDPR. La informa sulle tipologie di dati raccolti, sulle modalità e finalità dei trattamenti svolti. I dati personali da Lei conferiti mediante la (i) sottoscrizione di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale attraverso firma autografa o biometrica e/o comunque l'adesione ad una proposta di contratto (PDC) attraverso registrazione telefonica o conferma telematica via web per l'attivazione del servizio richiesto, ovvero (ii) registrazione sul portale web di Acea Energia al fine di poter fruire dei servizi online ivi disponibili, saranno trattati dal Titolare utilizzando misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire i un livello di sicurezza proporzionato al rischio correlato al trattamento degli stessi, in conformità con quanto previsto dalla Normativa Privacy. In particolare i dati personali raccolti (i "Dati") consistono in (i) Dati anagrafici (Es. nome, cognome, ecc.), (ii) Dati identificativi (Es. CF, P.IVA, ecc.), (iii) dati relativi ai/ai contratti di fornitura (Es. codice cliente), (iv) dati di contatto (Es. Indirizzo, e-mail, n° telefonico, ecc.) ovvero (v) dati relativi ai mezzi di pagamento.

2. I Dati forniti e raccolti saranno trattati per le seguenti finalità: a) gestione del rapporto contrattuale ovvero esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'Interessato, quali (i) lo svolgimento di servizi correlati all'esecuzione del contratto stesso svolti dal Titolare o da società terze da questi incaricate per l'espletamento di attività di consulenza, servizi di pagamento ed esattoria, domiciliazione bancaria, recupero crediti, gestione della corrispondenza con la clientela, lettura dei contatori, revisione contabile, archiviazione, gestione dei crediti ed altre attività comunque connesse alla gestione del rapporto contrattuale, ovvero (ii) individuazione dell'instetario del canone di abbonamento TV al fine di consentire il relativo addebito in bolletta che, in caso di clienti rientranti nelle tipologia "residenti", avverrà in modo automatico; b) finalità connesse alla tutela del rischio del credito, al controllo frodi, all'identificazione del cliente e per l'esperimento di verifiche atte ad accertare la veridicità dei Dati forniti e la solvibilità del cliente, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale; c) finalità di promozione commerciale e/o di vendita, da parte di Acea Energia S.p.A. o di Società terze operanti a titolo esemplificativo e non esaustivo, nel settore bancario assicurativo, distribuzione all'ingrosso di prodotti tecnologici con riferimento a prodotti e/o servizi di vario genere legati, ad esempio, alla tecnologia, alla domotica e/o all'efficienza energetica, ovvero servizi di vario genere, tra cui, ad esempio, servizi assicurativi e/o bancari, verso il cliente e verso il pubblico anche mediante utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (posta, telefono, e-mail o internet); d) finalità relative all'adesione e alla gestione di eventuali programmi fedeltà indetti dal Titolare; e) per l'analisi della propensione all'utilizzo dei prodotti e servizi



offerti da Acea Energia S.p.A., la definizione di profili individuali e di gruppo, la proposizione di offerte individuali predisposte anche mediante l'impiego di strumenti ed applicativi atti a rilevare le preferenze di consumo e l'analisi anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei prodotti e/o servizi utilizzati. La base giuridica per perseguire le finalità di cui alla lettera a) risiede nel contratto da Lei stipulato o nelle richieste precontrattuali da Lei avanzate. Rispetto a tali finalità, pertanto, non sarà necessario il Suo consenso in quanto esso è da considerarsi obbligatorio. Di conseguenza, un Suo eventuale rifiuto a conferire i Dati, ovvero una Sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi, non consentirà al Titolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale e, pertanto, Acea Energia S.p.A. sarà impossibilitata ad erogare il servizio di fornitura da Lei richiesto. La base giuridica per effettuare il trattamento e realizzare le finalità di cui alla lettera b) risiede nel legittimo interesse del Titolare rinvenibile nell'accertare la solvibilità dei propri clienti. Rispetto a tale finalità, pertanto, non sarà necessario il Suo consenso in quanto esso è da considerarsi obbligatorio. Di conseguenza, un Suo rifiuto a conferire i Dati, ovvero una Sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi, non consentirà al Titolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale e, pertanto, Acea Energia S.p.A. sarà impossibilitata ad erogare il servizio di fornitura da Lei richiesto. La base giuridica per effettuare il trattamento descritto alle lettere c), d) ed e) consiste nel Suo previo consenso. Il conferimento dei Dati per il perseguimento di tali finalità è quindi facoltativo e il Suo rifiuto non comporterà conseguenze circa l'esecuzione del rapporto contrattuale. Il Suo consenso dovrà essere libero, specifico, informato ed inequivocabile, e potrà essere revocato in qualsiasi momento. Tuttavia, l'attività di marketing condotta da Acea Energia S.p.A. con riferimento a prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto di precedente contratto, non richiederà un preventivo consenso, trattandosi infatti di "soft spam" come definito nel provvedimento dell'Autorità Garante del 4 Luglio 2013. In ogni momento avrà comunque diritto di opporsi a tale tipologia di trattamento.

3. Il trattamento dei Dati raccolti sarà effettuato, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, da Acea Energia S.p.A. e/o da terzi di cui il Titolare potrà avvalersi in qualità di Responsabili del trattamento, per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità elencate al paragrafo 2 che precede. I Dati saranno conservati in modalità cartacea e/o informatica presso locali nella disponibilità del Titolare. I Dati raccolti potranno essere conservati mediante l'utilizzo di piattaforme cloud, con server collocati all'interno dell'Unione Europea, gestite da fornitori terzi nominati dal Titolare quali Responsabili del trattamento. I Dati trattati saranno conservati per il tempo strettamente necessario a consentire l'esecuzione del contratto, al fine di rispettare gli obblighi di legge e per consentire al Titolare e all'Interessato l'esercizio dei rispettivi diritti in giudizio. In particolare, i Dati raccolti saranno conservati per un tempo massimo pari a 24 mesi per i dati trattati per finalità di marketing, 12 mesi per i dati trattati per finalità di profilazione, 10 anni per i dati di fatturazione.

4. Per il perseguimento delle finalità indicate al paragrafo 2 che precede, il Titolare del trattamento potrà comunicare e far trattare i Dati a soggetti terzi che forniscono servizi ad Acea Energia S.p.A. In particolare, i Dati potranno essere comunicati a società del Gruppo Acea o a società terze selezionate dal Titolare fra società di comprovata affidabilità, operanti nei settori creditizi, assicurativi, finanziari, commerciali o della consulenza, che agiranno in qualità di Responsabili del Trattamento all'uopo nominati da Acea Energia S.p.A.. Ovvero: i) per la conclusione e/o esecuzione del Contratto, i Dati saranno comunicati, per la gestione dei necessari rapporti, al Distributore Locale dell'Energia Elettrica e a Terna S.p.A. sulla base dei rispettivi contratti di Trasporto e di Dispacciamento nonché, relativamente alla Fornitura di gas naturale, al Distributore del gas sulla base del Codice di Rete; ai sensi dell'art. 1, commi 332, 333 e 334, della Legge n. 311/2004 (c.d. Legge Finanziaria 2005), per le comunicazioni all'Anagrafe Tributaria; ii) per accertare la solvibilità di clienti o di potenziali clienti, i Dati potranno essere comunicati a società terze specializzate nella gestione di informazioni commerciali o relative al credito quali, ad esempio, Cerved S.p.A. nonché, ai fini di verificare la veridicità dei Dati forniti, gli stessi potranno essere trasmessi al sistema SCIPAFI, così come previsto dalla Legge n. 124/2017; iii) per finalità di promozione commerciale e/o di vendita i Suoi dati potranno essere comunicati a società terze situate in ambito UE che agiscono nell'interesse di Acea Energia S.p.A. Inoltre, previo Suo consenso, i dati potranno essere comunicati a società terze operanti in settori quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quello bancario e assicurativo, distribuzione all'ingrosso di prodotti tecnologici per proprie finalità di promozione commerciale e/o di vendita di prodotti e servizi. Nell'ambito dell'attività di trattamento, i Suoi dati personali potranno essere portati a conoscenza di soggetti terzi appositamente nominati "Persone autorizzate al trattamento" ed ai quali saranno fornite specifiche istruzioni al riguardo. I dati non saranno oggetto di diffusione.

5. In qualità di Interessato, ai sensi degli artt. 15 e ss del GDPR, Lei potrà esercitare i Suoi diritti tra i quali rientrano: (i) il diritto di accesso ai Suoi Dati; (ii) il diritto di chiedere la loro rettifica, cancellazione o la limitazione del trattamento che La riguarda; (iii) il diritto di opporsi al loro trattamento in qualsiasi momento anche rispetto all'attività di marketing e di profilazione; (iv) il diritto alla portabilità dei Dati nei casi previsti dalla Normativa Privacy; (v) il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali. Al fine di esercitare i suddetti diritti potrà rivolgersi direttamente al Data Protection Officer raggiungibile all'indirizzo: [privacy@aceaspa.it](mailto:privacy@aceaspa.it).

#### 15. RECLAMI - RICHIESTE DI INFORMAZIONI

1. Ai sensi di quanto previsto dall'allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com (di seguito "TIQV") il Cliente può presentare reclamo o richiesta di informazioni in via telematica compilando

do l'apposita form presente sul sito [www.aceea.it](http://www.aceea.it) all'interno dell'area MyAcea, oppure a mezzo posta indirizzando la comunicazione scritta ad: Acea Energia S.p.A. - Servizio Mercato Libero - Casella postale n. 5114 - 00154 - Roma, per le comunicazioni attinenti alla Fornitura di energia elettrica e/o Fornitura gas naturale. Le richieste scritte di informazioni dovranno essere inviate al medesimo indirizzo postale.

2. Il reclamo scritto o la richiesta di informazione possono essere presentate tramite l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore presso lo sportello fisico. È fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare al Fornitore il reclamo senza utilizzare il modulo, purché la comunicazione da inviare all'indirizzo indicato al precedente comma - contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente che sporge reclamo o richiesta di informazione e l'invio al medesimo di motivata risposta scritta: a) nome e cognome; b) l'indirizzo di Fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di Fornitura, o telematico; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); e) il codice alfanumerico identificativo-vo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR) ed disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati.

#### 16. CONCILIAZIONE / LEGGE / FORO COMPETENTE

1. Ai fini dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dell'Allegato A alla delibera ARERA n. 209/2016/E/com il Fornitore ha attivato una procedura di ADR "Alternative Dispute Resolution" (di seguito "Procedura ADR"), ossia una procedura di conciliazione gratuita per la risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte con il Cliente Consumatore riguardanti il Contratto. La Procedura ADR si svolge secondo la disciplina dettata dal Regolamento della procedura ADR disponibile sul sito internet della capogruppo Acea S.p.A. La Procedura ADR è attivabile, su richiesta del Cliente, da un'Associazione dei consumatori firmataria del Protocollo con Acea Energia S.p.A. o direttamente dal Cliente stesso, attraverso la compilazione dell'apposito modulo presente nel sito della capogruppo Acea S.p.A., nonché mediante l'invio del suddetto modulo all'indirizzo e-mail [conciliazione@aceaspa.it](mailto:conciliazione@aceaspa.it) o tramite raccomandata A/R da indirizzare al seguente indirizzo: ACEA Spa/ORGANISMO ADR, Segreteria di Conciliazione, p.le Ostiense 2, cap. 00154 Roma.

2. Ai sensi dell'Allegato A alla delibera ARERA n. 209/2016/E/com, il Cliente può, altresì, esprire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, presentando la relativa domanda direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare, solo dopo aver inviato il reclamo al Fornitore e dopo che questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero siano decorsi 50 giorni dall'invio del predetto reclamo. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data di invio del reclamo.

3. La domanda di conciliazione è presentata in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, previa registrazione online. La Parte che si registra individua una username ed una password personali. Il Servizio Conciliazione rilascia apposita ricevuta telematica dell'avvenuta registrazione. Il Cliente, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, può presentare la domanda di conciliazione in modalità offline, mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura.

4. Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Il Contratto 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.

5. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità o alla risoluzione del presente Contratto, nel caso di Cliente "consumatore" (secondo la definizione dell'art. 3 del Codice del Consumo) sarà esclusivamente competente il Foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente. Per tutti gli altri Clienti non riconducibili a detta definizione sarà esclusivamente competente il Foro di Roma.

#### 17. MODIFICHE DEL CONTRATTO

1. Il Contratto sarà modificato di diritto mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche obbligatorie definite dall'Autorità stessa ovvero imposte da provvedimenti normativi e delle competenti Autorità.

2. Il Fornitore si riserva il diritto di variare, per motivi sopravvenuti di natura tecnica, commerciale o gestionale, per mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento o per mutamento dei presupposti economici utilizzati per formulare le condizioni economiche, le specifiche tecniche dei servizi o le condizioni contrattuali ed economiche, comunicandolo per iscritto ai Clienti, mediante apposita comunicazione di variazione, effettuata mediante posta ordinaria, (anche detta "Comunicazione"), distinta e inviata separatamente dai documenti di fatturazione (salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in Contratto).

3. Tale Comunicazione avverrà ai Clienti stessi con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni; il suddetto termine decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della Comunicazione, da parte del Cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta Comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

4. La suddetta Comunicazione non è dovuta nei casi di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico di cui al comma 6.1, lettera c del Codice di condotta commerciale; in tali casi, il

Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

#### 18. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. Salvo quanto previsto in altre parti del Contratto, il Fornitore potrà risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c. c., salvo il risarcimento dei danni, con addebito dei corrispettivi dovuti sino alla cessazione della Fornitura e degli eventuali maggiori danni, in caso di inadempimento, da parte del Cliente, delle obbligazioni previste dagli articoli 6 ("Fatturazione - Modalità e termini per il pagamento - Deposito cauzionale"), 13 ("Gruppi di Misura presso il Cliente ed utilizzazione dell'energia elettrica/gas") e 26 ("Corrispettivi della Fornitura di energia elettrica"), 35 ("Corrispettivi per la Fornitura di gas naturale"), nonché in caso di prelievo fraudolento e a seguito della risoluzione del contratto di trasporto stipulato tra il Fornitore e il Distributore Locale (di seguito "Contratto di Trasporto").

#### 19. INTERRUZIONI DELLA FORNITURA

1.1. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza ed accettare che il Fornitore gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita del gas naturale e/o dell'energia elettrica ai Clienti ed è estraneo all'attività di distribuzione e consegna del gas naturale demandata, anche alla stregua di quanto previsto nel Codice di Rete (Allegato 2 alla Deliberazione dell'ARERA n. 108/06 s.m.i.), al Distributore Locale di gas naturale e/o all'attività di trasmissione e dispacciamento nonché di trasporto dell'energia elettrica in ambito locale, demandate, rispettivamente, a Terna S.p.A. e al Distributore Locale ai sensi dell'art. 1 comma 1 del decreto legislativo 16 marzo 1999 n. 79. Eventuali interruzioni e limitazioni della Fornitura al Cliente dipendono, pertanto, dall'interruzione o limitazione dell'erogazione dei servizi forniti da Terna S.p.A. e/o dal Distributore Locale dell'Energia Elettrica e/o del Gas Naturale e non saranno imputabili al Fornitore, né attribuiranno al Cliente il diritto a formulare alcuna richiesta di risarcimento danni nei confronti del Fornitore e/o a ridurre il pagamento dei corrispettivi dovuti.

#### 20. CAUSE DI FORZA MAGGIORE E CASO FORTUITO

1. Il mancato adempimento delle Parti ad una o più obbligazioni derivanti dal presente Contratto, ad eccezione delle obbligazioni riguardanti il pagamento di somme di denaro, non darà luogo a responsabilità per la Parte inadempiente qualora l'inadempimento sia riconducibile ad una causa di forza maggiore, intendendosi per tale 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.

2. 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 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 giorni, comunicandolo mediante lettera raccomandata a/r.

#### 21. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Fornitore potrà cedere, dandone avviso al Cliente, che si impegna sin d'ora a prestare il preventivo consenso scritto da parte del Fornitore.

#### 22. STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE/INDENNIZZI AUTOMATICI

Di seguito si rappresentano i livelli di qualità commerciale per l'esercente la vendita previsti dal TIQV

##### Standard specifici

Indicatore	Standard specifico 2017-2018	Standard specifico dal 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari

##### Standard generali

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

Resta inteso che in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra indicati verrà corrisposto, in conformità al TIQV un indennizzo automatico base di euro 25 (venticinque); il predetto indennizzo sarà pari a euro 50 (cinquanta) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto sopra previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 75 (settantacinque) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.

#### **Condizioni contrattuali per la fornitura di energia elettrica** **23. CONDIZIONI TECNICHE DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA**

1. Le condizioni tecniche di erogazione della Fornitura di energia elettrica sono definite nell' "Allegato Tecnico", cui pertanto si rinvia.

2. La Fornitura di energia elettrica avverrà secondo la potenza contrattuale indicata nell'Allegato "Punti di Prelievo" e comunicata dal Fornitore al Distributore Locale territorialmente competente. L'energia elettrica verrà fornita, mediante l'utilizzo della rete nazionale di trasmissione e trasporto e, ove occorra, quella del Distributore Locale, presso il/i Punto/i di Prelievo indicato/i dal Cliente nell'Allegato "Punti di Prelievo", secondo le loro attuali caratteristiche di tensione e frequenza. Gli aspetti tecnici concernenti la riconsegna dell'energia elettrica quali, a titolo esemplificativo, tensione e frequenza, forma d'onda, continuità del servizio, micro-interruzioni, buchi di tensione, gestione del collegamento del singolo Punto di Prelievo alla rete elettrica, sono disciplinati, salvo diversi accordi tra le Parti, dalla normativa vigente in materia, nonché dai provvedimenti emanati dalla competente Autorità per la disciplina dell'uso delle reti e attengono ai rapporti tra il Cliente e il Distributore Locale dell'Energia Elettrica alla quale il/i Punto/i di Prelievo è/sono collegato/i. In particolare si precisa che sono a carico del Cliente i costi derivanti dagli eventuali adeguamenti tecnici che si rendessero necessari per l'esecuzione del presente Contratto e nel corso della Fornitura. Il Fornitore potrà supportare il Cliente, nei modi e tempi di volta in volta concordati, nella consulenza e assistenza degli interessi dello stesso, connessi con eventuali pretese del medesimo nei confronti del Distributore Locale a cui è/sono collegato/i il/i Punto/i di Prelievo, qualora il livello di qualità tecnica dell'energia elettrica riconsegnata sia ritenuto non idoneo. Resta inteso che il Fornitore non potrà in nessun caso essere chiamato a rispondere del ritardo avvio della Fornitura dovuto a circostanze ad esso non imputabili.

#### **24. MANDATI**

1. Ai sensi della Del. dell'ARERA n. 111/06 e s. m. i. il Cliente conferisce al Fornitore o a società terza indicata dal Fornitore, apposito mandato senza rappresentanza ex art. 1705 c. c. per la stipulazione del Contratto di Trasporto con il Distributore Locale, nonché apposito mandato senza rappresentanza per la stipulazione dei contratti di Trasmissione e Dispacciamento con Tema S. p.a..

2. Il Fornitore stipulerà i suddetti contratti in conformità alle condizioni economiche e contrattuali determinate di volta in volta dall'Autorità e avvalendosi degli schemi di contratti tipo predisposti dalla medesima Autorità e recepiti da Terna dal Distributore Locale.

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

4. Il Cliente conferisce, in relazioni ai punti di fornitura oggetto del presente Contratto, un mandato senza rappresentanza ex art. 1705 del Codice Civile, per lo svolgimento presso il Distributore Locale delle prestazioni indicate nell'allegato A alla delibera 646/2015/R/eel e s.m.i. comprendenti a titolo esemplificativo ma non esaustivo aumenti di potenza, spostamenti e/o verifiche di Gruppi di Misura e ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore Locale. Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore Locale di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni indicate nelle suddette delibere dell'Autorità, o al fine di procedere ad altre attività di manutenzione degli impianti, o al fine di procedere alla disalimentazione fisica del Punto di fornitura, ovvero in tutti gli altri casi previsti dalla normativa vigente.

#### **25. ULTERIORI CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA**

1. Oltre che nei casi di cui al precedente articolo 10, l'attivazione della Fornitura di energia elettrica è condizionata altresì al buon esito delle operazioni tecniche del Sistema Informativo Integrato e del Distributore Locale, secondo quanto previsto dalla delibera dell'ARERA 487/2015. ("Switching") e dalla delibera 398/2014 ("Voltura")

2. Ai sensi dell'art. 6 dell'Allegato A alla Delibera ARERA n. 258/2015 (di seguito TIMOE), in caso di Switching, l'attivazione della Fornitura è condizionata, inoltre, al fatto che, al momento in cui il Fornitore richiede al Sistema Informativo Integrato (di seguito SII) l'attivazione del Punto di Prelievo, lo stesso Punto di Prelievo non risulti già sospeso per morosità o non sia pervenuta al Distributore Locale una richiesta di sospensione relativa allo stesso ovvero una richiesta di indennizzo da parte di un precedente fornitore, ai sensi della deliberazione dell'Autorità n. 191/2009 (cd. "Sistema Indennitario").

3. Qualora per cause non imputabili al Fornitore, la data d'inizio della Fornitura per il Punto di Prelievo non risulti compatibile con la data di decorrenza del servizio di trasporto dell'energia presso i medesimi punti di prelievo, la decorrenza della Fornitura di energia elettrica si intenderà differita alla prima data utile successiva che verrà tempestivamente comunicata al

Cliente.

4. Con riferimento a quanto previsto all'art. 10, commi 2 e 3, del Contratto, l'attivazione della Fornitura di energia elettrica è condizionata all'esercizio della facoltà di revoca, da parte del Fornitore, della richiesta di Switching, ai sensi dell'art.6.3 del TIMOE, a seguito della messa a disposizione da parte del SII di specifiche informazioni che il Fornitore potrà valutare quali ostative all'esecuzione del Contratto.

5. Le informazioni che il SII è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore al fine dell'esercizio della facoltà di revoca di cui al punto che precede, sono:

i. se il punto di prelievo risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della Fornitura per morosità;

ii. se per il medesimo punto sia in corso una richiesta di indennizzo;

iii. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;

iv. le eventuali date delle richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;

v. le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching.

#### **26. CORRISPETTIVI DELLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA**

1. Il Fornitore applicherà alla Fornitura di energia elettrica i prezzi indicati nell'Allegato "Condizioni economiche".

2. Nel caso in cui i corrispettivi applicati siano riferiti ad un "prezzo fisso", il Fornitore si impegna a mantenere invariata la quota del corrispettivo presa in considerazione nelle Condizioni Economiche, per il periodo ivi considerato.

3. Alle utenze sulle quali viene installato un misuratore che rilevi i consumi per fasce orarie oppure un misuratore orario, il Fornitore si riserva la facoltà di applicare i corrispettivi differenziati in funzione delle fasce previste dal TIV e s.m.i. dell'ARERA. I corrispettivi s'intendono al netto delle imposte gravanti sui consumi dell'energia elettrica, degli oneri e delle maggiorazioni di sistema, che rimarranno a carico del Cliente. Il Fornitore porrà a carico del Cliente ulteriori corrispettivi: a) a remunerazione di quanto sostenuto per il servizio di aggregazione delle misure, nei casi previsti dalla delibera ARERA n. 111/06, i corrispettivi previsti in conformità alla medesima delibera ARERA n. 111/06. b) a remunerazione dei costi commerciali, un corrispettivo pari al corrispettivo PCV di cui al TIV e s. m. i. e qualora l'Offerta prenda a riferimento il corrispettivo previsto per la maggior tutela o un suo elemento, un corrispettivo di valore equivalente alla somma della componente UC1 e del corrispettivo PPE così come aggiornati dall'ARERA con la Deliberazione ARG/ELT 132/09 del 28/9/2009. Qualora le Condizioni Economiche prendano a riferimento il corrispettivo previsto per la Maggior Tutela, l'eventuale sconto praticato, sarà applicato sull'elemento del corrispettivo previsto per la Maggior Tutela che è posto a copertura dei costi di acquisto dell'energia elettrica, così come definito dal TIV e s.m.i. dell'ARERA, il cui valore viene trimestralmente aggiornato e pubblicato dall'ARERA.

5. Sono a carico del Cliente e vengono inclusi in bolletta gli oneri fiscali/parafiscali relativi al Contratto e alla Fornitura e a tutte le altre somme che il Fornitore sia obbligato ad addebitare ai suoi Clienti per effetto di leggi, regolamenti, disposizioni ed altri atti adottati dalle Autorità competenti

6. Le condizioni, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la componente Cmor, applicata a titolo di indennizzo ai sensi della delibera n. 191/2009 per morosità pregressa del cliente finale, su richiesta di un suo precedente fornitore, economiche saranno applicate per il periodo indicato nell'Allegato "Condizioni Economiche" a cui il Cliente ha aderito. Allo scadere del periodo le stesse potranno essere modificate dal Fornitore. In tal caso il Fornitore comunicherà, con un preavviso di almeno 90 giorni, le nuove condizioni economiche mediante una comunicazione scritta (cartacea o digitale). In assenza della predetta comunicazione, le Condizioni Economiche vigenti (a cui il Cliente ha aderito inizialmente, ovvero a lui successivamente comunicate con la modalità di cui al presente articolo) si intenderanno prorogate di tre mesi in tre mesi. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il diritto di recesso con un preavviso di un mese, dandone comunicazione mediante raccomandata da inviare o tramite il nuovo Fornitore con le modalità indicate all'articolo 8. In assenza di recesso le nuove condizioni economiche si considereranno accettate dal Cliente.

#### **27. SERVIZI DI TRASPORTO E DISPACCIAMENTO**

1. Si intendono a carico del Cliente i corrispettivi per il Servizio di trasmissione, distribuzione e misura fatturati dal Distributore Locale di competenza. Si intendono a carico del Cliente gli oneri derivanti dal contratto di dispacciamento come determinati dalla delibera ARERA 111/06 e s. m. i. In particolare gli oneri di cui agli articoli 44, 45 e 46 della Del. 111/06 e s. m. i saranno fatturati in acconto, utilizzando i valori noti e pubblicati dalle Autorità competenti (ARERA- Terna s. p.a.), il primo giorno successivo al mese di competenza. Per quanto riguarda i corrispettivi di sbilanciamento e non arbitraggio verrà esclusivamente fatturato un corrispettivo di sbilanciamento di 0,4 eurocent/kWh moltiplicato del parametro lambda corrispondente al livello di tensione del punto di prelievo e definito dalla deliberazione 301/2012 dell'ARERA e s.m.i., mantenendo sollevato il Cliente da eventuali maggiori costi ed oneri.

#### **28. ONERI AMMINISTRATIVI PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA**

Il Cliente sarà tenuto al pagamento dei contributi di competenza del Distributore Locale

## **CONDIZIONI GENERALI v-0014**

### **MERCATO LIBERO - USI DOMESTICI / NON DOMESTICI**

dell'Energia Elettrica previsti per le singole prestazioni dall'Allegato C della Deliberazione 654/2015 dell'ARERA s.m.i.. Inoltre il Cliente riconoscerà ad Acea Energia, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore Locale tramite la stessa Acea Energia, 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.

#### **29. ULTERIORI ONERI E OBBLIGHI A CARICO DEL CLIENTE**

Le condizioni per ottenere il servizio di connessione e di trasporto dal Distributore Locale dell'Energia Elettrica, gli altri oneri e obblighi incombenti sul Cliente relativamente agli impianti ed apparecchi di proprietà del Distributore Locale e del Cliente sono disciplinati nell'Allegato Tecnico cui si rinvia.

#### **30. MISURA DEI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA E MODALITÀ DI UTILIZZO DEI DATI DI LETTURA. AUTOLETTURA**

1. La misura dell'energia elettrica fornita presso il/i Punto/i di Prelievo sarà effettuata dal Distributore Locale dell'Energia Elettrica con la periodicità prevista dalle disposizioni di legge vigenti in materia ossia: i) relativamente ai clienti titolari di un punto di misura trattato monorario ai sensi del Testo Integrato Settlement di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA n. 107/2009 (di seguito "TIS"), il Distributore Locale è tenuto ad effettuare un tentativo di rilevazione dei dati di misura di energia elettrica, almeno una volta ogni quattro mesi, per i punti di connessione con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW e, almeno una volta al mese, per i punti di connessione con potenza disponibile superiore a 16,5 kW; ii) relativamente ai clienti titolari di un punto di misura trattato per fasce ai sensi del TIS, il Distributore Locale è tenuto a effettuare la rilevazione mensile delle misure di energia elettrica.

2. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere chiamato a rispondere della mancata esecuzione, da parte del Distributore Locale, delle rilevazioni e delle misure dei consumi.

2. Il Fornitore applica interamente le disposizioni contenute nel "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale", allegato A alla delibera 463/2016/R/com (di seguito "TIF").

3. Il Fornitore, relativamente ai clienti titolari di un punto di misura trattato monorario ai sensi del TIS, rende disponibile la possibilità di comunicare l'autolettura al numero verde 800.130.334 oppure accedendo all'Area Clienti del sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it) nell'arco della finestra temporale indicata in fattura. L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura, qualora palesemente errato, verrà comunicata al momento stesso dell'acquisizione o entro i quattro giorni lavorativi successivi nei casi in cui non sia possibile una risposta immediata. Una volta preso in carico il dato di autolettura, il Fornitore lo trasmetterà, entro i quattro giorni lavorativi successivi, al Distributore Locale che provvederà a validarlo o meno e a comunicarne l'esito al Fornitore entro i successivi 3 giorni lavorativi. Il dato di autolettura validato dal Distributore Locale verrà utilizzato ai fini della fatturazione.

4. Relativamente ai clienti titolari di un punto di misura trattato per fasce ai sensi del TIS, il Fornitore rende disponibile la modalità di autolettura dei consumi nel caso in cui siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi. L'autolettura comunicata dal cliente tramite i canali di contatto (numero verde 800.130.334 oppure accedendo all'Area Clienti del sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it)) verrà gestita e utilizzata dal Fornitore secondo le modalità indicate al comma che precede.

5. In caso di Switching o di Voltura, con riferimento ai punti di prelievo trattati monorari ai sensi del TIS il Cliente può comunicare l'autolettura al numero verde 800.130.334. L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura, qualora palesemente errato, verrà comunicata al momento stesso dell'acquisizione o entro i quattro giorni lavorativi successivi. In caso di Switching con Acea Energia, l'autolettura può essere comunicata entro il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della Fornitura. In caso di Switching con altro venditore l'autolettura può essere comunicata ad Acea Energia fino al giorno precedente la data di attivazione della Fornitura, a partire dal quinto giorno lavorativo precedente la suddetta data. Viceversa, in caso di Voltura, l'autolettura potrà essere comunicata nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della Voltura. Una volta acquisito il dato di autolettura, questo verrà trasmesso dal Fornitore al Distributore che provvederà a validare e a ricondurre il dato alla data di attivazione del Contratto e a comunicarne l'esito al Fornitore. Il dato di autolettura validato e comunicato dal Distributore verrà utilizzato ai fini della fatturazione.

#### **31. FATTURAZIONE**

1. La fatturazione dei consumi avviene con periodicità almeno bimestrale per le seguenti tipologie di clienti: Clienti domestici e Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza inferiore a 16,5 kW. La fatturazione dei consumi avviene con periodicità mensile per i Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza superiore a 16,5 kW. Ciascuna fattura verrà emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

2. Il Fornitore utilizza ai fini della fatturazione i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità: 1) dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Locale; 2) autolettura comunicata dal Cliente e validate dal Distributore Locale; 3) dati di misura stimati, dal Distributore Locale ovvero dal Fornitore.

3. Il Fornitore procede al ricalcolo di importi precedentemente determinati sulla base di dati di misura stimati solo in caso di successiva disponibilità di dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Locale, comprese le autoletture. Ai fini del calcolo dei consumi stimati il Fornitore, qualora non abbia a disposizione uno storico dei consumi utilizza il criterio delle ore d'uso (determinate sulla base dei consumi annui delle utenze tipo definiti dall'ARERA) moltiplicato per la potenza contrattualmente impegnata, rapportato al periodo di fatturazione. Nel caso in cui, viceversa, il Fornitore abbia a disposizione lo storico, il criterio adottato prevede invece la fissazione di una base di computo annuale che considera le ultime due letture effettive (a tal fine si considerano anche le autoletture validate). Queste ultime vengono poi rapportate, attraverso un calcolo pro-die, al periodo di fatturazione relativamente al quale si calcola la misura stimata.

4. Il Cliente riconosce ed accetta che, qualora i corrispettivi dovuti al Fornitore per la Fornitura di energia elettrica e indicati in fattura siano di importo ridotto e comunque inferiori a 20,00 euro, il Fornitore avrà la facoltà di non richiedere il pagamento di tale importo e di richiederne il saldo nella fatturazione successiva, senza applicazione di interessi.

### **32. DIFFIDA AD ADEMPIERE E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA PER MOROSITÀ**

1. In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento delle fatture, conformemente a quanto previsto dal Titolo II del TIMOE e s.m.i., decorso il termine di 10 (dieci) giorni solari, decorrente dal termine di pagamento riportato nella fattura stessa, in costanza di mora, il Fornitore potrà inviare al Cliente una comunicazione scritta recante formale diffida ad adempiere e costituzione in mora a mezzo raccomandata. Qualora l'omesso, parziale o ritardato pagamento riguardi fatture relative a forniture cessate, il termine per l'invio da parte del Fornitore della raccomandata contenente formale diffida ad adempiere e messa in mora potrà essere ridotto.

2. Decorsi venticinque (25) giorni solari (termine comprensivo di 3-5 giorni lavorativi per la consegna al vettore postale) dalla data di emissione della comunicazione di cui al comma che precede (data che sarà indicata nella comunicazione stessa) e trascorsi non meno di ulteriori 3 (tre) giorni lavorativi, in costanza di mora, il Fornitore, fatte salve le fattispecie indicate nell'articolo 4.3 del TIMOE, può inviare la richiesta di sospensione della Fornitura al Distributore Locale dell'Energia Elettrica per uno o più punti di prelievo nella titolarità del medesimo cliente. Il termine dei venticinque giorni solari è ridotto a dieci (10) giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna al cliente finale della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata. I termini di venticinque (25) e dieci (10) giorni solari sono ridotti rispettivamente a quindici (15) giorni solari e cinque (5) giorni solari nel caso in cui, nei novanta (90) giorni successivi alla data di ultima richiesta di sospensione della Fornitura per morosità, il Fornitore proceda con una nuova comunicazione di costituzione in mora relativa a fatture non contemplate nella precedente comunicazione cui sia seguita la richiesta di sospensione della Fornitura. In tal caso anche il richiamato termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi, che il Fornitore deve attendere prima di inviare la richiesta di chiusura del punto di riconsegna disalimentabile al Distributore Locale dell'Energia Elettrica, si riduce a 2 (due) giorni lavorativi.

3. L'eventuale pagamento da parte del Cliente a seguito di sollecito o di costituzione in mora di cui sopra, potrà essere comunicato dallo stesso tramite il sito internet del Fornitore HYPERLINK "http://www.aceea.it" www.aceea.it nell'Area Clienti MyAcea, sezione Fatture e Pagamenti > Dimostrazione avvenuto pagamento, ovvero tramite le diverse modalità eventualmente riportate nelle citate comunicazioni.

4. Per i Clienti connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, il Distributore, prima di procedere alla sospensione della Fornitura, dovrà effettuare una riduzione della potenza portandola ad un livello pari al 15% (quindicipercento) della potenza disponibile. Decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di perdurato mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della Fornitura. Nel caso in cui il Cliente non renda possibile la sospensione del punto di prelievo, il Fornitore potrà richiedere Distributore Locale, se tecnicamente possibile e previo invio al Cliente di apposita raccomandata e decorsi 10 giorni lavorativi dalla data di trasmissione della stessa al Cliente, l'intervento di interruzione della Fornitura del punto di prelievo.

5. Resta inteso che il Fornitore, nei casi di sospensione e riduzione della Fornitura previsti ai commi precedenti, nonché in caso di riattivazione della Fornitura, richiederà al cliente il pagamento del relativo corrispettivo nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità. La riduzione di potenza ovvero la sospensione della Fornitura, non può essere effettuata in anticipo rispetto ai termini indicati al comma 32.2.

6. Il mancato rispetto dei termini indicati dalla regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della Fornitura darà luogo all'erogazione degli indennizzi automatici previsti dal TIMOE: la sospensione della fornitura o riduzione di potenza effettuata senza avere inviato la comunicazione di costituzione in mora darà luogo ad un indennizzo automatico di € 30; la sospensione della fornitura o riduzione di potenza effettuata (i) prima del termine ultimo cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento, ovvero (ii) sulla base di una costituzione in mora consegnata al vettore postale oltre il termine massimo previsto dalla normativa, ovvero (iii) su richiesta presentata al Distributore Locale prima che, decorso il termine assegnato al cliente per il pagamento, siano trascorsi gli ulteriori giorni lavorativi

previsti dalla normativa, darà luogo all'erogazione dell'indennizzo automatico di € 20. Nei suddetti casi, al Cliente non sarà richiesto il pagamento di alcun corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della Fornitura.

7. Nel caso in cui il Cliente non renda possibile la sospensione del punto di prelievo di cui al comma 2 del presente articolo, il Fornitore potrà richiedere al Distributore Locale, previo invio al Cliente di apposita raccomandata e decorsi 10 giorni lavorativi dalla data di trasmissione della stessa al Cliente, l'intervento di interruzione della Fornitura del punto di prelievo. La richiesta di interruzione sarà revocata dal Fornitore solo in caso di pagamento da parte del Cliente delle somme dovute ovvero di comunicazione al Fornitore, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento in data anteriore alla data di esecuzione dell'intervento.

8. Il Fornitore può sospendere la fornitura anche senza preavviso nei seguenti casi: (i) per cause oggettive di pericolo; (ii) per appropriazione fraudolenta di energia elettrica, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento della bolletta.

9. Ai sensi TIMOE, non sono disalimentabili i clienti che appartengono ad una delle seguenti categorie: a) i Clienti identificati ai sensi del Piano di emergenza per la sicurezza del servizio elettrico della delibera CIPE n. 91 del 6 novembre 1979 e s.m.i.; b) i Clienti di cui al comma 2.2, lettera b) dell'allegato A alla delibera 402/2013 dell'ARERA ("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", di seguito anche "TIBEG") ai quali è stata riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica di cui al comma 2.1 della medesima deliberazione che non sono identificati come intercompilabili ai sensi del precedente comma; c) altri Clienti diversi da quelli identificati ai precedenti punti a) e b), per i quali, fino a quando sono rimasti serviti dal Distributore Locale, non è stata prevista da parte del medesimo Distributore Locale la sospensione della fornitura in relazione alla funzioni di pubblica utilità svolta dai medesimi.

### **Condizioni contrattuali per la Fornitura di Gas Naturale**

#### **33. CONDIZIONI TECNICHE DI EROGAZIONE DEL GAS NATURALE**

1. Gli aspetti tecnici della Fornitura sono disciplinati dal Codice di Rete o Contratto di Trasporto adottato dal Distributore Locale di Gas Naturale ai sensi dell'articolo 24, comma 5, del decreto legislativo n. 164/00 nonché della delibera ARERA 138/2004 e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet del predetto Distributore.

2. Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente al Fornitore qualunque variazione intenda apportare agli apparecchi di utilizzazione e all'impianto interno. In tal caso il Fornitore comunicherà al Cliente se tale modifica possa comportare un mutamento delle condizioni contrattuali e fiscali di Fornitura.

3. I Clienti domestici e i condomini con uso domestico, nonché i Clienti titolari di punti di riconsegna dotati di misuratori di classe non superiore G25 relativi ad attività di servizio pubblico e alle utenze per usi diversi, come definiti ai sensi del TIVG, beneficiano in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera 223/2016/R/gas dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e il sistema idrico. L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Le garanzie prestate riguardano la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). Nel caso di sinistro, l'assicurato deve inviare una denuncia al CIG compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito www.cig.it nella sezione "Assicurazione clienti finali civili del gas" ovvero trasmettendo una lettera in cui va riportata la data dell'evento, i dati del contratto di fornitura, la denominazione della società che fornisce il gas, la causa e la descrizione dei danni subiti direttamente e i nominativi di eventuali terzi danneggiati. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro è possibile contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654.

#### **34. ULTERIORI CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DI GAS NATURALE**

1. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 10 delle Condizioni Generali, l'attivazione della Fornitura è, altresì, subordinata: - all'esistenza dell'allacciamento ad una rete di distribuzione e all'attivazione della Fornitura da parte del Distributore Locale; - all'esistenza di un impianto interno (come definito dal precedente articolo 11) conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente, comprensiva dei provvedimenti dell'Autorità; - all'ottenimento da parte del Cliente e del Fornitore, per quanto di pertinenza, delle autorizzazioni, permessi e diritti di servitù necessari; il gas sarà fornito finché tali autorizzazioni, permessi e diritti siano validi ed efficaci; - alla attivazione dei servizi di trasporto e di vettoriamento da parte del Distributore Locale; - alla presentazione da parte del Cliente della documentazione prevista dalla normativa vigente, anche in materia edilizia ed urbanistica.

2. L'esecuzione del presente Contratto è condizionata al fatto che, al momento della richiesta di accesso per sostituzione nella Fornitura, il punto di riconsegna per il quale è stata richiesta l'attivazione della Fornitura, ovvero altro punto di riconsegna nella titolarità del medesimo cliente, non risulti chiuso a seguito dell'intervento di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della Fornitura per morosità.

3. L'esecuzione del presente Contratto è altresì condizionata al pagamento, da parte del Fornitore, degli importi non ancora pagati connessi alle iniziative giudiziarie esperite dal

## **CONDIZIONI GENERALI V-0014**

### **MERCATO LIBERO - USI DOMESTICI / NON DOMESTICI**

Distributore Locale nei confronti del Cliente al fine di ottenere la disalimentazione fisica del medesimo punto di riconsegna, o di un punto di riconsegna diverso da quello per il quale si richiede l'accesso. Nel caso in cui il Fornitore decida di procedere con l'attivazione della Fornitura, i citati importi, sostenuti dal Fornitore, saranno addebitati al Cliente.

4. Con riferimento a quanto previsto all'art.10, commi 2 e 3, del Contratto, l'attivazione della Fornitura di gas naturale è condizionata all'esercizio della facoltà di revoca da parte del Fornitore della richiesta di switching, ai sensi dell'art. 8.2 del TIMG, a seguito della messa a disposizione da parte dell'impresa di distribuzione di specifiche informazioni che il Fornitore potrà valutare quali ostative all'esecuzione del Contratto.

5. Le informazioni che l'impresa di distribuzione è tenuta a mettere a disposizione del Fornitore al fine dell'esercizio della facoltà di revoca di cui al punto che precede sono:

- l'eventuale chiusura del punto di riconsegna a seguito dell'intervento di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della Fornitura per morosità;
- il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
- le date delle eventuali richieste di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della Fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso;
- le date delle eventuali richieste di accesso per sostituzione, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso;
- l'accessibilità o meno del punto di riconsegna.

### **35. CORRISPETTIVI PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE**

1. Il Cliente corrisponderà al Fornitore, per ogni metro cubo di gas rilevato o comunicato, il corrispettivo indicato nell'Allegato "Condizioni Economiche". Qualora non previsto diversamente nelle Condizioni Economiche, si intendono a carico del Cliente, e vengono inclusi in fattura, anche (i) gli oneri fiscali relativi al Contratto, i costi relativi (ii) alla distribuzione trasporto e stoccaggio del gas naturale, (iii) alla misura, nonché (iv) tutte le altre som-me (come, per esempio, le accise ed ogni altro tributo gravante sul gas), che il Fornitore sia obbligato ad addebitare in conformità a leggi, regolamenti, disposizioni e atti adottati dall'Autorità. Il Cliente dovrà trasmettere al Fornitore, entro congruo termine, idonea documentazione per consentire a quest'ultimo l'eventuale applicazione di aliquote agevolate o qualsiasi altra agevolazione di natura fiscale e/o di altra natura di cui il Cliente dovesse beneficiare, al fine di consentire al Fornitore medesimo l'applicazione di tali agevolazioni secondo quanto disposto dalla normativa vigente. Inoltre, qualora le Condizioni Economiche prevedano l'adeguamento su base territoriale del corrispettivi unitari, dovuti in proporzione al consumo di gas naturale, al contenuto energetico del gas fornito, i corrispettivi indicati sono stabiliti considerando un gas fornito con PCS (Potere Calorifico Superiore) pari a 38,52 MJ/Smc, ai sensi di quanto previsto dall'art.5.1 lett e), Allegato A alla Delibera ARERA ARG/comp 104/10 (Codice di Condotta Commerciale). Il corrispettivo effettivamente applicato viene adeguato in base al valore dello stesso parametro PCS (come indicato dall'ARERA) per l'impianto di distribuzione nel quale ricade la Fornitura.

2. I prezzi indicati riceveranno integralmente le eventuali variazioni stabilite dalla Autorità, così come verrà automaticamente recepito l'inserimento di eventuali ulteriori oneri che dovessero essere introdotti e gravare sulla Fornitura al Cliente. L'applicazione di tali variazioni avverrà con la stessa data di efficacia definita dall'Autorità e, in ogni caso, verrà imputata con la fattura emessa successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione.

3. Ai corrispettivi di cui al presente articolo verranno applicati gli sconti eventualmente previsti nell'Allegato "Condizioni Economiche".

4. Le condizioni economiche saranno applicate per il periodo indicato nell'Allegato "Condizioni Economiche" a cui il Cliente ha aderito. Allo scadere del periodo le stesse potranno essere modificate dal Fornitore. Il tal caso il Fornitore comunicherà, con un preavviso di almeno 90 giorni, le nuove condizioni economiche mediante una comunicazione scritta (cartacea o digitale). In assenza della predetta comunicazione, le Condizioni Economiche vigenti (a cui il Cliente ha aderito inizialmente, ovvero a lui successivamente comunicate con la modalità di cui al presente articolo) si intenderanno prorogate di tre mesi in tre mesi. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il diritto di recesso, con un preavviso di un mese, dandone comunicazione mediante raccomandata da inviare direttamente o tramite il nuovo Fornitore con le modalità indicate all'articolo 8. In assenza di recesso le nuove condizioni economiche si considereranno accettate dal Cliente.

5. Ai Clienti Tutelati Gas, all'atto della stipula del Contratto, verrà richiesto il versamento di un deposito cauzionale, o la prestazione di equivalente garanzia, che garantisca il Fornitore circa l'esatto adempimento da parte del Cliente. L'ammontare del deposito cauzionale è determinato in conformità ai livelli stabiliti dall'articolo 5.2 dell'allegato A alla Delibera dell'ARERA ARG/gas 64/09 (di seguito "TIVG"). Il deposito cauzionale viene restituito al momento della cessazione degli effetti del Contratto, maggiorato in base al tasso di interesse legale, senza necessità che il Cliente presenti alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso. Le modalità di pagamento delle bollette tramite domiciliazione bancaria/postale sono considerate una forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale e, pertanto, al Cliente che scelga tali modalità di pagamento non verrà applicata alcuna



forma di garanzia.

### 36. ONERI AMMINISTRATIVI PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

Il Cliente sarà tenuto al pagamento dei contributi di competenza del Distributore Locale di Gas Naturale previsti per le singole prestazioni accessorie ed opzionali definite dai singoli distributori o stabilite dai provvedimenti dell'Autorità. Inoltre il Fornitore si riserva il diritto di applicare al Cliente, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore Locale tramite il Fornitore medesimo, un corrispettivo di importo pari a 23 euro (ventitre euro). A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: voltare, sudenti, attivazioni e disattivazioni su richiesta del cliente finale. Gli oneri relativi agli interventi di chiusura, riattivazione e interruzione del punto di riconsegna per morosità sono posti a carico del Cliente.

### 37. MISURA DEI CONSUMI DI GAS NATURALE E MODALITÀ DI UTILIZZO DEI DATI DI LETTURA

1. Il Distributore Locale di Gas Naturale è responsabile dell'attività di misura dei consumi di gas naturale. La rilevazione dei consumi di gas naturale avviene tramite lettura diretta del Contatore Gas da parte del Distributore Locale.

2. La modalità di rilevazione delle misure presso i punti di riconsegna da parte del Distributore locale è disciplinata dal TIVG. Per i punti di riconsegna non dotati di un contatore telegestito e teletto (contatore smart meter), il Distributore Locale effettuerà i seguenti tentativi di raccolta della misura: 1 tentativo di raccolta l'anno per i clienti con consumo annuo fino a 500 Smc/anno; 2 tentativi di raccolta l'anno per i clienti con consumo annuo compreso tra 500 e 1.500 Smc/anno; 3 tentativi di raccolta l'anno per i clienti con consumo annuo compreso tra 1.500 e 5000Smc/anno; 1 tentativo mensile per i clienti con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Distributore Locale è tenuto a informare il Cliente dell'eventuale possibilità dell'autolettura, rilasciando una nota informativa cartacea con il seguente contenuto: "Informiamo che il nostro incaricato non ha potuto effettuare la lettura del contatore gas. Per maggiori informazioni sulla possibilità di trasmettere i dati di lettura del Vostro contatore, Vi invitiamo a contattare il Vostro Venditore di Gas". Data rilascio avviso "....". Con riferimento ai punti di riconsegna dotati di uno contatore smart meter, il Distributore Locale è tenuto ad effettuare: 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 alla precedente lettera a), a partire dal primo giorno del quarto mese successivo a quello di messa in servizio del gruppo di misura.

3. Il Fornitore applica interamente le disposizioni contenute nel "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale", allegato A alla delibera 463/2016/R/com ("TIF").

4. Il Fornitore, relativamente ai clienti titolari di un punto di riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, rende disponibile la possibilità di comunicare l'autolettura al numero verde 800.130.338 oppure accedendo all'Area Clienti del sito internet [www.aceq.it](http://www.aceq.it) nell'arco della finestra temporale indicata in fattura. L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura, qualora palesemente errato, verrà comunicata al momento stesso dell'acquisizione o entro i quattro giorni lavorativi successivi nei casi in cui non sia possibile una risposta immediata. Una volta preso in carico il dato di autolettura, il Fornitore lo trasmetterà, entro i quattro giorni lavorativi successivi, al Distributore Locale che provvederà a validarlo o meno e a comunicarne l'esito al Fornitore entro i successivi 3 giorni lavorativi. Il dato di autolettura validato dal Distributore Locale verrà utilizzato ai fini della fatturazione.

4. Relativamente ai clienti titolari di un punto di riconsegna con frequenza di lettura mensile con dettaglio giornaliero, il Fornitore rende disponibile la modalità di autolettura dei consumi nel caso in cui siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi. L'autolettura comunicata dal cliente tramite i canali di contatto (numero verde 800.130.338 oppure accedendo all'Area Clienti del sito internet [www.aceq.it](http://www.aceq.it)) verrà gestita e utilizzata dal Fornitore secondo le modalità indicate al comma che precede.

5. In caso di Switching o di Voltura, con riferimento ai punti di riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, il Cliente può comunicare l'autolettura al numero verde 800.130.338 secondo le seguenti modalità. In caso di Switching con Acea Energia, l'autolettura può essere comunicata entro il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della Fornitura. In caso di Switching con altro venditore l'autolettura può essere comunicata ad Acea Energia fino al giorno precedente la data di attivazione della Fornitura, a partire dal quinto giorno lavorativo precedente la suddetta data. Viceversa, in caso di Voltura, l'autolettura potrà essere comunicata nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della Voltura. Una volta acquisito il dato di autolettura, questo verrà trasmesso dal Fornitore al Distributore che provvederà a validare e a ricondurre il dato alla data di attivazione del Contratto e a comunicarne l'esito al Fornitore. Il dato di autolettura validato e comunicato dal Distributore verrà utilizzato ai fini della fatturazione.

6. Per i Clienti Tutelati Gas, titolari di un punto di riconsegna dotato di misuratore non accessibile o con accessibilità parziale in caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni di cui all'articolo 14 del TIVG, il Fornitore dovrà comunicare al cliente, nella prima bolletta utile, informazioni sulla mancata raccolta della misura in accordo a quanto trasmesso dal Distributore Locale. In caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni di cui all'articolo 14 del TIVG, per i Clienti Tutelati Gas titolari di un punto di

riconsegna dotato di misuratore accessibile, il cliente riceverà nella prima bolletta utile un indennizzo automatico pari a 35,00 (trentacinque) euro secondo le modalità previste dalla normativa in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas.

### 38. FATTURAZIONE E RATEIZZAZIONE

1. La fatturazione dei consumi di gas naturale avverrà con la periodicità minima di seguito riportata:

a) per i clienti titolari di un punto di riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero:

- con un consumo annuo fino a 5.000 Smc la periodicità di fatturazione è bimestrale;
- con un consumo annuo superiore 5.000 Smc la periodicità di fatturazione è mensile
- con un consumo annuo tra i 500 e 5.000 Smc la periodicità di fatturazione è bimestrale;
- con un consumo annuo uguale o superiore 5.000 Smc la periodicità di fatturazione è mensile.

b) per i clienti titolari di un punto di riconsegna con frequenza di lettura mensile con dettaglio giornaliero la periodicità di fatturazione è mensile.

Ciascuna fattura verrà emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

2. Il Fornitore utilizza ai fini della fatturazione i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità: 1) dati misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Locale; 2) autolettura comunicate dal Cliente e validate dal Distributore Locale; 3) dati di misura stimati, dal Distributore Locale ovvero dal Fornitore.

3. Per i consumi di gas naturale effettuati nei periodi di somministrazione non coperti da letture del Distributore Locale Gas o da autoletture, i consumi verranno stimati dal Fornitore. Ai fini del calcolo dei consumi stimati il Fornitore, in assenza di uno storico a disposizione, utilizzerà come base di computo il volume annuo precedente trasmesso dal Distributore Locale in fase di switching. Questa base di computo verrà poi modulata sui profili di prelievo standard definiti dall'ARERA a livello di singola Fornitura (ai sensi della delibera n.229/2012 e s.m.i. dell'ARERA). Nel caso in cui, viceversa, il Fornitore abbia a disposizione lo storico, il criterio utilizzato prevede la fissazione di una base di computo annuale calcolata alla luce delle ultime due letture effettive. Questa base di computo, a sua volta, verrà modulata sui profili di prelievo standard definiti dall'ARERA. Allorquando il Fornitore entrerà in possesso dei dati di lettura da parte del Distributore, emetterà fattura di conguaglio.

4. I volumi di gas naturale, considerati per la fatturazione, sono indicati in Standard metro cubo (Smc); nel caso in cui i volumi siano rilevati da gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, verranno adeguati mediante l'applicazione del Coefficiente di conversione dei volumi misurati per il gas naturale "Coefficiente C", previsto dall'Allegato alla Delibera 367/2014/R/gas e s.m.i. dell'ARERA.

5. Il Fornitore offre ai Clienti Tutelati Gas almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta. Inoltre, il Fornitore applicherà uno sconto in bolletta a tutti i Clienti Tutelati Gas che attiveranno una modalità di addebito automatica per il pagamento delle bollette e sceglieranno come modalità di emissione delle bollette il formato elettronico. L'importo di tale sconto, definito dall'ARERA, sarà differenziato in base alla tipologia di cliente e sarà pari a 5,40 euro/punto di riconsegna/anno per i clienti domestici mentre per i condomini con uso domestico sarà pari a 12,00 euro /punto di riconsegna/anno.

### 39. SOSPENSIONE DELLA FORNITURA DI GAS NATURALE PRESSO PUNTI DI RICONSEGNA DISALIMENTABILI

1. In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento delle fatture, da parte di Clienti titolari di punti di riconsegna disalimentabili, per i consumi di gas naturale, conformemente a quanto previsto dal Titolo II dell'Allegato A alla Delibera ARG/gas 99/11 (di seguito TIMG) e s.m.i., decorso il termine di dieci (10) giorni solari, decorrente dal termine di pagamento riportato nella fattura stessa, in costanza di mora, il Fornitore potrà inviare al Cliente formale diffida ad adempiere e messa in mora a mezzo di raccomandata. Qualora l'omesso, parziale o ritardato pagamento riguardi fatture relative a forniture cessate, il termine per l'invio da parte del Fornitore della raccomandata contenente formale diffida ad adempiere e messa in mora potrà essere ridotto.

2. Decorsi venticinque (25) giorni solari (termine comprensivo di 3-5 giorni lavorativi per la consegna al vettore postale) dalla data di emissione della comunicazione di cui al comma che precede, (data che sarà indicata nella comunicazione stessa) e trascorsi non meno di ulteriori 3 (tre) giorni lavorativi, in costanza di mora, il Fornitore può inviare la richiesta di chiusura del punto di riconsegna disalimentabile, per sospensione della Fornitura per morosità, all'impresa di distribuzione del gas naturale. Il Fornitore potrà richiedere al Cliente il pagamento degli oneri per le procedure di sospensione e riattivazione della Fornitura. Il termine dei venticinque giorni solari è ridotto a dieci (10) giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna al cliente finale della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata. I termini di venticinque (25) e dieci (10) giorni solari sono ridotti rispettivamente a quindici (15) giorni solari e cinque (5) giorni solari nel caso in cui, nei novanta (90) giorni successivi alla data di ultima richiesta di sospensione della Fornitura per morosità, il Fornitore proceda con una nuova comunicazione di costituzione in mora relativa a fatture non contemplate nella precedente comunicazione cui sia seguita la richiesta di sospensione della Fornitura. In tal caso anche il richiamato termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi, che il Fornitore deve attendere prima di inviare la richiesta di chiusura del punto di riconsegna disalimentabile all'impresa di distribuzione del gas naturale, si riduce a 2 (due) giorni lavorativi.

## CONDIZIONI GENERALI v-0014

MERCATO LIBERO - USI DOMESTICI / NON DOMESTICI

3. L'eventuale tardivo pagamento da parte del Cliente in caso di solleciti o a seguito della costituzione in mora di cui sopra, dovrà essere comunicato dallo stesso al Fornitore ai recapiti riportati nella menzionata comunicazione.

4. Nel caso in cui il Cliente non renda possibile l'esecuzione della chiusura del punto di riconsegna di cui al comma 2 del presente articolo, il Fornitore potrà richiedere all'impresa di distribuzione, previo invio al Cliente di apposita raccomandata e decorsi 10 giorni lavorativi dalla data di trasmissione della stessa al Cliente, l'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna. La richiesta di interruzione sarà revocata dal Fornitore solo in caso di pagamento da parte del Cliente delle somme dovute ovvero di comunicazione al Fornitore, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento in data anteriore alla data di esecuzione dell'intervento.

5. La sospensione della Fornitura non può essere effettuata in anticipo rispetto ai termini indicati al comma 39.2. Resta inteso che il Fornitore, nel caso di sospensione, ovvero di riattivazione, della Fornitura richiederà al Cliente il pagamento del relativo corrispettivo nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità.

6. In deroga a quanto stabilito dal presente articolo il Fornitore può sospendere la Fornitura anche senza preavviso a motivo di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli dei Gruppi di Misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto.

7. Il mancato rispetto dei termini indicati dalla regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della Fornitura darà luogo all'erogazione dell'indennizzo automatico previsto dal TIMG: la sospensione della fornitura effettuata senza avere inviato la comunicazione di costituzione in mora darà luogo ad un indennizzo automatico di € 30, la sospensione della fornitura effettuata (i) prima del termine ultimo cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento, ovvero (ii) sulla base di una costituzione in mora consegnata al vettore postale oltre il termine massimo previsto dalla normativa, ovvero (iii) su richiesta presentata al Distributore Locale prima che, decorso il termine assegnato al cliente per il pagamento, siano trascorsi gli ulteriori giorni lavorativi previsti dalla normativa, darà luogo all'erogazione dell'indennizzo automatico di € 20. In tali casi non sarà richiesto al Cliente il pagamento di alcun corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della Fornitura.

8. Nel caso di Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, il Fornitore sarà tenuto a trasmettere all'impresa di distribuzione: 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 e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del cliente; iv) copia del Contratto di Fornitura (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima fattura pagata; v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del cliente finale.

### 40. RISOLUZIONE DEL CONTATTO PER PUNTI DI RICONSEGNA DISALIMENTABILI

1. Nel caso di chiusura del punto di riconsegna per morosità e di successiva risoluzione del Contratto di fornitura per inadempimento del Cliente, il Fornitore potrà richiedere al Distributore Locale la cessazione amministrativa per morosità relativa al punto di riconsegna disalimentabile.

2. Nel caso in cui l'intervento di chiusura del punto di riconsegna per morosità non vada a buon fine e il Distributore Locale indichi la non fattibilità tecnica o economica dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto, ovvero l'intervento di interruzione dell'alimentazione abbia esito negativo, il Fornitore, a valle della comunicazione di risoluzione del Contratto per inadempimento del Cliente, potrà richiedere al Distributore Locale la cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna.

### 41. RISOLUZIONE E CESSAZIONE AMMINISTRATIVA PER MOROSITÀ DEI CLIENTI TITOLARI DI PUNTI DI RICONSEGNA NON DISALIMENTABILI

1. Non sono disalimentabili i punti di riconsegna nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolge un'attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

2. In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento delle fatture, da parte dei Clienti titolari di punti di riconsegna non disalimentabili, per i consumi di gas naturale, conformemente a quanto previsto dal Titolo II del TIMG, nonché per il caso di inadempimento delle obbligazioni previste dall'art. 35 ("Corrispettivi per la Fornitura di gas naturale"), decorso il termine di dieci (10) giorni solari, decorrente dal termine di pagamento riportato nella fattura stessa, in costanza di mora, il Fornitore potrà inviare al Cliente formale diffida ad adempiere e messa in mora a mezzo di raccomandata.

3. L'eventuale tardivo pagamento da parte del Cliente in caso di solleciti o a seguito della costituzione in mora di cui al comma precedente, dovrà essere comunicato dallo stesso al Fornitore ai recapiti riportati nella menzionata comunicazione.

4. Trascorsi 10 (dieci) giorni dalla data di invio della comunicazione di messa in mora di cui al precedente comma, in costanza di mora, il Fornitore potrà provvedere alla risoluzione del Contratto e a richiedere all'impresa di distribuzione del gas naturale la cessazione amministrativa per morosità. A valle della cessazione amministrativa per morosità, il Distributore Locale provvederà all'attivazione dei servizi di Ultima Istanza di cui al TIVG.