

Allegato A - Condizioni Generali Fornitura Energia Elettrica e Gas Naturale

1. Definizioni

ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481. Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

Bolletta 2.0: è l'allegato A alla deliberazione dell'ARERA 501/2014/R/COM;

Cessazione della fornitura: è lo scioglimento, per qualunque causa, del Contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura;

Cliente o Cliente finale: è la persona fisica che acquista energia elettrica e/o gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;

Clienti non disalimentabili: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagio fisico;

Clienti titolari di bonus sociale: sono i Clienti domestici che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico;

Cmor: è l'indennizzo che viene fatturato dal venditore nel caso in cui il cliente finale si sia reso inadempiente nei confronti di un fornitore precedente con riferimento al credito relativo a fatture per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.

Codice di Condotta Commerciale: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai Clienti finali, approvato con allegato A alla deliberazione 426/2020/R/com;

Codice del Consumo: è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005;

Contratto: è il contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale costituito dalla Proposta di Fornitura relativi allegati (All. A - Condizioni Generali, All. B - Condizioni tecnico-economiche di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale o CTE, All. C - informative per i clienti finali ai sensi della normativa e della regolazione vigente, All. D - Informativa per i clienti) che costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso.

Distributore: è il soggetto che svolge in concessione il servizio di distribuzione di energia elettrica o gas naturale ai sensi della normativa vigente;

Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica o di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale;

Fattura di periodo: è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;

Fornitore: ASPM Energia S.r.l.;

Forza Maggiore: è ogni evento imprevedibile, e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;

Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura, da parte del Distributore, dell'energia elettrica o del gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura;

Mercato libero: è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica e il gas naturale;

Potenza contrattualmente impegnata: è il livello di potenza di energia elettrica, indicato nei contratti, reso disponibile dal Distributore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità l'installazione del limitatore di potenza può essere derogata;

Potenza disponibile: è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il Cliente finale sia disalimentato;

Punto di Fornitura: è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica ("POD") o il gas naturale ("PDR");

RQDC: è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione vigente, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 569/2019/R/GAS;

Servizio di maggior tutela: è il servizio di vendita di energia elettrica, riservato tra l'altro ai Clienti finali domestici;

SI: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129;

Sistema Indennitario (SI): è il sistema che garantisce un indennizzo (CMOR) al fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi mesi di erogazione della fornitura prima della data di effetto dello Switching istituito con deliberazione dell'ARERA ARG/eit/191/09 e disciplinato dalla normativa vigente;

Supporto Durevole: è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica; Switching: è (i) per la fornitura di energia elettrica la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato; (ii) per la fornitura di gas naturale a. l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna; b. l'accesso per l'attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione.

Terna: è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79;

TIC: è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione vigente, Allegato C alla deliberazione dell'ARERA 568/2019/R/eel;

TICO: è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra Clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 209/2016/E/com;

TIF: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e di gas naturale A, allegato A alla deliberazione della RERA 463/2016/R/com;

TIMG: è il Testo integrato morosità gas, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA ARG/gas/99/11;

TIMOE: è il Testo integrato morosità elettrica, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 258/2015/R/com;

TIQE: è il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione vigente, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 566/2019/R/eel;

TIQV: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 413/2016/R/com;

TISIND: Testo Integrato del Sistema Indennitario (SI) a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 593/2017/R/com;

TIV: testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 491/2020/R/eel;

TIVG: è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA ARG/ gas 64/09;

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it. Ogni riferimento alla normativa previsto in Contratto (ivi incluse le leggi e gli atti aventi forza di legge e gli atti dell'ARERA) è da intendersi effettuato alla normativa come successivamente modificata, integrata o sostituita.

2. Oggetto

Il Contratto ha ad oggetto la fornitura di energia elettrica e gas naturale ovvero di una sola di tale commodity da parte del Fornitore in base a quanto indicato dal Cliente nella Proposta di Fornitura. L'energia elettrica e/o il gas naturale consegnato dal Fornitore ai Punti di Fornitura sarà utilizzato direttamente dal Cliente per l'uso indicato nella Proposta di fornitura (uso domestico/civile). Il Cliente si impegna altresì a non utilizzare l'energia elettrica e/o il gas naturale per usi diversi e a non cederla/o a terzi. Il Cliente dichiara di avere ottenuto le autorizzazioni, concessioni e servizi necessarie per l'allacciamento e che gli impianti di sua proprietà e/o disponibilità sono conformi alla vigente normativa, anche in materia di sicurezza. Il Cliente garantisce inoltre l'esattezza, l'attendibilità e l'autenticità dei dati riportati nella Proposta di Fornitura e negli Allegati che dichiara di conoscere ed accettare integralmente.

3. Il Contratto

Il Contratto si intende concluso all'atto della sottoscrizione da parte del Cliente della Proposta di Fornitura. In caso di discrepanza tra quanto previsto nell'All. A Condizioni Generali e quanto previsto nell' All. B CTE prevarranno queste ultime. Il Contratto disciplina i rapporti unicamente per i POD e PDR con Tipologia Contrattuale Domestico. Qualora negli archivi del Distributore Locale di competenza i POD e PDR oggetto del Contratto dovessero risultare catalogati con tipologia contrattuale "Altri Usi" e "Usi Diversi", il Fornitore provvederà ad aggiornare la tipologia contrattuale in "Domestico" a decorrere dalla prima data utile; analogamente, in tutti i casi in cui il Distributore avesse dati fiscali discordanti rispetto a quelli comunicati dal Cliente col presente Contratto, il Fornitore provvederà a chiederne la rettifica successivamente al passaggio con il Fornitore della fornitura. I corrispettivi da versare al Distributore per l'aggiornamento della tipologia contrattuale o di altri dati verranno addebitati al Cliente dandone separata evidenza e senza alcuna maggiorazione da parte del Fornitore. Il Cliente prende atto e accetta che l'esecuzione del Contratto è condizionata alla verifica da parte del Fornitore che: a. nei confronti del Cliente non sia pendente alcuna richiesta di sospensione o disattivazione per morosità del/i POD o PDR oggetto di Contratto; b. non sussistano situazioni di morosità del Cliente verso il Fornitore stesso anche per diversi e pregressi rapporti contrattuali (per chiarezza, in ipotesi di voltura/subentro la morosità del cliente volturato/subentrato non assume rilevanza, restando tuttavia ferma la facoltà del Fornitore di rifiutare la richiesta di voltura, come previsto dall'Allegato A alla delibera ARERA 360/2021/R/eel e s.m. ("Disposizioni funzionali all'acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un Cliente finale. Regolazione della voltura nel settore elettrico") e 102/2016/R/com (Regolazione della voltura nel settore gas e modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 398/2014/R/eel") o la richiesta di attivazione; c. nei confronti del Cliente non sia pendente alcuna richiesta di indennizzo Cmor ai sensi della vigente normativa; d. nel caso in cui il Cliente abbia scelto il pagamento mediante addebito diretto su conto corrente (SEPA), la richiesta di attivazione dell'addebito diretto su conto corrente sia andata a buon fine o, in mancanza, il Cliente abbia dichiarato di impegnarsi a pagare con diverse modalità approvate dal Fornitore; e. il Cliente non sia iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive di qualsivoglia natura. Il Fornitore si riserva comunque di eseguire ogni tipo di valutazione sul Cliente - anche attraverso l'analisi preventiva di informazioni e dati, nel rispetto della vigente normativa - finalizzata alla decisione se dare esecuzione al Contratto. Il Fornitore comunicherà per iscritto al Cliente l'avvenuta conclusione del Contratto o il proprio rifiuto a contrarre secondo le modalità riportate all'articolo 19 (Comunicazioni) entro 60 giorni dalla sottoscrizione del Contratto. Il Fornitore inoltre si potrà avvalere della facoltà di revoca dello Switching prevista dall'art. 6.3 del TIMOE e dall'art.8 della delibera TIMG, a seguito della comunicazione da parte del Distributore: 1) che il Punto di Fornitura risulti sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; 2) che per il Punto di Fornitura sia in corso una richiesta di indennizzo Cmor; 3) del mercato di provenienza del punto (mercato libero o servizi di ultima istanza); 4) delle eventuali date delle richieste di sospensione e/o delle richieste di Switching, oltre a quelle eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switching. In tutti i detti casi il Fornitore comunicherà per iscritto entro 60 giorni dalla sottoscrizione del Contratto la risoluzione contrattuale. A seguito della predetta comunicazione di risoluzione contrattuale gli effetti del recesso con il precedente fornitore verranno meno. In assenza della predetta comunicazione di risoluzione il Contratto avrà comunque efficacia.

4. Mandati per servizi di trasporto, dispacciamento, gestione della connessione - procura a recedere

4.1 Mandati per servizi di trasporto, dispacciamento e gestione della connessione

Il Cliente conferisce a titolo gratuito al Fornitore mandato senza rappresentanza, esclusivo ed irrevocabile ai sensi dell'art. 1705 del cod. civ., per la stipula e la gestione di:

(i) Contratto di vettoriamonto con il Distributore, Contratto di accesso al servizio di trasporto con il trasportatore nazionale;

(ii) Contratto di trasporto con il Distributore e Contratto di dispacciamento con Terna.

Il Cliente conferisce a titolo gratuito altresì al Fornitore mandato per la gestione del Contratto di connessione dei POD e/o PDR e di ogni atto necessario per l'esecuzione della fornitura.

Il Cliente si impegna, previa richiesta da parte del Fornitore, a porre in essere tutto quanto eventualmente necessario o opportuno per consentire l'espletamento dei mandati conferiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa o richiesto dal gestore di rete competente. Tutte le eventuali variazioni della normativa relativa ai servizi citati nel presente articolo o l'importo dei corrispettivi previsti saranno automaticamente recepite nel Contratto che sarà pertanto, di volta in volta, adeguato alle nuove regole vigenti.

4.2 Procura a recedere dal Contratto con il precedente venditore

In caso di cambio fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce procura al Fornitore perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal precedente Contratto di fornitura. La procura si intende conferita a titolo gratuito.

5. Obblighi Fiscali

Tutti i corrispettivi previsti nel Contratto e inerenti alla fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale sono da considerarsi al netto di qualsivoglia diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti e future i cui oneri sono a carico del Cliente, salvo che non siano espressamente posti dalla legge o dal Contratto a carico del Fornitore e senza facoltà di rivalsa. Resta inteso che l'accisa e le relative addizionali restano dovute per legge anche in caso in cui il diritto al corrispettivo risulti prescritto ex articolo 1, comma 4 della legge n. 205 del 27 dicembre 2017.

Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e delle comunicazioni del Cliente al Fornitore. Nel caso di mancata veridicità dei dati risultanti dalle predette istanze, dichiarazioni e documentazione, saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del Fornitore dall'Amministrazione finanziaria.

e/o da qualunque altro ente coinvolto. Il Cliente si impegna a corrispondere le somme dovute entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla ricezione della richiesta. Il Cliente si impegna a restituire nel più breve tempo possibile al Fornitore, anche nel caso in cui non sia proprietario dell'immobile presso cui l'energia elettrica e/o gas naturale è consumata/o/i, i dati catastali relativi ai siti oggetto della fornitura attraverso le modalità previste alla lettera d) della Proposta di fornitura.

La violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle obbligazioni poste a suo carico dal presente articolo comporterà la risoluzione di diritto del Contratto di fornitura ex art. 1456 c.c., per esclusivo fatto, colpa, responsabilità e, quindi, inadempimento del Cliente medesimo.

Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso e a tassa fissa. Il relativo onere è a carico della parte che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione.

6. Fatturazione, criteri di contabilizzazione dei consumi, pagamenti

6.1 Modalità di fatturazione

La fattura del Fornitore conterrà l'indicazione: a) del periodo di riferimento della fattura; b) dei termini di scadenza del pagamento; c) delle modalità utilizzate per la determinazione dei consumi; d) della data di lettura effettuata o dell'autolettura; e) degli addebiti per CMOR relativi a morosità verso precedenti fornitori e notificati attraverso il Sistema Indennitario; f) costi aggiuntivi, compresi eventuali corrispettivi fissi relativi alle spese di gestione delle prestazioni richieste dal Cliente al Distributore, come previsto dal TIV e dal TIVG; i costi delle prestazioni richieste al Distributore (ivi inclusi i costi di attivazione e disattivazione in ipotesi di morosità di cui all'art. 7) saranno addebitati dal Fornitore nella misura in cui questi siano dovuti al Distributore; qualora la prestazione sia richiesta dal Cliente, i costi del Distributore saranno maggiorati di un corrispettivo per la gestione amministrativa da parte del Fornitore della richiesta pari a {{B04_01}}€ a pratica, oltre oneri fiscali, per punto di prelievo. Tale onere sarà fatturato separatamente e con la dicitura "oneri amministrativi ASPM". Se non diversamente indicato nelle CTE, il Fornitore fatturerà al Cliente, in formato elettronico, con la periodicità prevista dalle tabelle 2 e 3 del TIF per ogni POD e per ogni PDR indicati nella Proposta di Fornitura, gli importi corrispondenti ai kWh di energia elettrica e/o agli standard metri cubi di gas naturale consumati nel periodo di riferimento precedente, così come comunicati dal Distributore, attraverso l'emissione di distinte bollette per singola fornitura (energia elettrica e/o gas naturale). La fattura elettronica verrà recapitata all'indirizzo PEC fornito dal cliente o messa a disposizione in un'apposita area privata del sito dell'Agenzia delle Entrate, denominata "Fatture e corrispettivi". Il Fornitore trasmetterà via posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente la comunicazione di avvenuta pubblicazione del pdf della bolletta sintetica sul proprio sito internet, riportando nella stessa il link per la visualizzazione (download) della bolletta. Nel caso in cui il Cliente abbia optato nella Proposta di Fornitura per l'invio cartaceo del pdf della bolletta sintetica, in sostituzione dell'e-mail, il Fornitore provvederà alla spedizione della stessa all'indirizzo di posta indicato nella Proposta di Fornitura senza applicazione di alcun onere aggiuntivo al Cliente. Nel caso in cui la fornitura avvenga su diversi POD o PDR, anche in virtù di contratti di fornitura separati, il Fornitore uniformerà la modalità di invio delle bollette sintetiche adottando per tutti i punti di consegna la modalità prescelta dal Cliente nella Proposta di Fornitura più recente sottoscritta. Le fatture saranno emesse nel rispetto della normativa vigente in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione e includeranno anche corrispettivi, maggiorazioni, e oneri che fossero dovuti per effetto del Contratto o della normativa vigente protempore. La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni.

6.2 Criteri di contabilizzazione dei consumi

La fatturazione avverrà prioritariamente sulla base dei dati di misura comunicati dal Distributore. Nel caso in cui tale dato non risultasse disponibile, nei termini previsti per la fatturazione, il Fornitore potrà richiedere al Cliente di rendere disponibili ove presenti i dati di autolettura; in difetto, il Fornitore emetterà fattura in acconto sulla base delle migliori previsioni di consumo disponibili. Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati del Distributore per la lettura diretta dei contatori dell'energia elettrica e/o del gas naturale. La fattura di conguaglio sarà emessa non appena noti i consumi effettivi comunicati dal Distributore. Per la sola fornitura di gas naturale, in caso di mancata raccolta della misura da parte del Distributore secondo le tempistiche imposte dal TIVG il Fornitore ne darà comunicazione con le modalità previste dall'art. 19. Il Fornitore addebiterà o accrediterà al Cliente anche eventuali importi derivanti da conguagli o rettifiche che fossero dovuti a seguito di letture da parte del Distributore effettuate successivamente alla cessazione della Fornitura. Il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente eventuali oneri che lo stesso dovesse sostenere in relazione alla modifica della disciplina degli sbilanciamenti effettivi nel settore dell'energia elettrica e del bilanciamento nel settore del gas naturale.

6.3 Pagamenti

Il Cliente si impegna a corrispondere l'importo indicato in fattura entro il termine ivi previsto, mediante addebito diretto su conto corrente, sulla base della delega (SEPA) allegata alla Proposta di Fornitura o a mezzo MAV bancario. Nell'ipotesi in cui si verificasse un ritardo nell'attivazione del SEPA, la fattura dovrà essere pagata tramite MAV. In caso di pagamento effettuato con modalità diverse da quelle comunicate dal Fornitore, in assenza della dichiarazione prevista all'art. 1193 cod. civ., il Fornitore potrà imputare l'importo pagato prioritariamente alle fatture con data di emissione anteriore.

6.4 Guida alla lettura

Sul portale www.aspmenergia.com è a disposizione dei Clienti la guida alla lettura della bolletta, come previsto dalla normativa Bolletta 2.0.

7. Ritardo nei pagamenti – procedure per la morosità

7.1 Ritardo nei pagamenti

Nel caso di ritardato pagamento, anche parziale, delle fatture di energia elettrica e/o di gas naturale, verrà applicato al Cliente un interesse di mora, per ogni giorno di ritardo a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura rimasta insoluta, nella misura legale. In caso di mancato, ritardato o parziale pagamento, il Fornitore si riserva, inoltre, ai sensi dell'art. 1194 cod. civ., il diritto di imputare i pagamenti ricevuti dal Cliente nell'ordine: a. agli interessi maturati alla data dell'incasso; b. alle maggiori spese di esazione; c. al capitale, indipendentemente all'imputazione difforme indicata dal Cliente all'atto del pagamento. Saranno imputati al Cliente tutti i costi effettivi sostenuti dal Fornitore per pretendere il pagamento delle morosità.

7.2 Procedure per la morosità

In tutti i casi di morosità del Cliente nei confronti del Fornitore, è facoltà di quest'ultimo procedere in via preventiva alla sospensione della fornitura di energia elettrica e/o alla chiusura del PDR relativamente alla fornitura di gas naturale, previa comunicazione scritta al Cliente, anche limitatamente ad alcuni dei POD e dei PDR in fornitura, nel rispetto delle seguenti modalità: (i) Fornitura di energia elettrica: messa in mora del Cliente, eventuale riduzione di potenza per utenti in Bassa Tensione, sospensione della fornitura, interruzione della fornitura secondo la tempistica, la fattibilità e le modalità stabilite nella normativa vigente pro tempore; (ii) Fornitura di gas naturale: messa in mora del Cliente, chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità/interruzione della fornitura per morosità, cessazione amministrativa, in accordo a quanto previsto dalla normativa vigente pro tempore. La lettera di costituzione in mora potrà essere inviata a mezzo raccomandata, anche elettronica, e/o pec a partire dal giorno successivo la scadenza della fattura. Per la fornitura di energia elettrica: (i) decorsi 25 (venticinque) giorni solari dalla costituzione in mora, per i clienti finali connessi in bassa tensione, il Fornitore potrà richiedere decorsi ulteriori tre giorni lavorativi la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza; in ogni caso (ii) decorsi 40 (quaranta) giorni solari dalla costituzione in mora, il Fornitore potrà richiedere decorsi ulteriori tre giorni lavorativi la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza. Per i POD connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura il Distributore procederà con una riduzione della potenza pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di riduzione senza che il pagamento si perfezioni, procederà con la sospensione integrale. Per la fornitura di gas naturale decorsi 40 (quaranta) giorni solari dalla costituzione in mora, il Fornitore potrà richiedere la sospensione della fornitura. L'effettiva sospensione o cessazione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici compatibili con la sospensione dei servizi di distribuzione, trasporto e dispacciamento oggetto di Contratto tra il Fornitore e le controparti terze erogatrici di tali servizi (concessionari del servizio di distribuzione, trasporto e dispacciamento). Il Fornitore, a seguito dello Switching del Cliente su diverso fornitore, potrà avanzare richiesta di indennizzo Cmor, qualora sussistano i presupposti previsti dal Sistema Indennitario. Relativamente alla fornitura di gas naturale, in caso di cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, il Fornitore sarà tenuto a trasmettere al Distributore la copia delle fatture non pagate, copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente, copia della risoluzione del Contratto, copia del Contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata, documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale, in accordo a quanto previsto dalla normativa. Il Fornitore potrà in ogni caso sospendere la fornitura anche senza preavviso in caso di prelievi fraudolenti di energia elettrica o gas naturale o di manomissione del gruppo di misura, in qualunque modo il Fornitore ne sia venuto a conoscenza. L'effettiva sospensione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici compatibili con la sospensione del servizio di trasporto. In tutti i casi di sospensione della fornitura di gas naturale ai sensi del presente art. 7.2, il Fornitore avrà diritto di richiedere al Cliente il pagamento di un contributo di attivazione e disattivazione della fornitura, nel limite dei costi effettivamente sostenuti e richiesti dal Distributore. Sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa sospensione o cessazione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e dei relativi servizi collegati, inclusi eventuali spese, costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla sospensione e/o risoluzione del Contratto.

8. Aggiornamento delle clausole contrattuali

Il Contratto si intenderà modificato di diritto, mediante l'automatico inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che l'ARERA o il legislatore vorranno definire. Ove necessario il Fornitore indicherà al Cliente, in bolletta o mediante apposita informativa, le conseguenti modifiche e i relativi effetti. Senza pregiudizio per le disposizioni precedenti, il Fornitore avrà facoltà di apportare unilateralmente (salvo la facoltà di recesso del Cliente di cui al seguente comma) qualunque modifica alle condizioni economiche, normative o tecniche del Contratto ove sussista un giustificato motivo, quale - in via esemplificativa, ma non esaustiva - il mutamento delle condizioni del mercato o delle proprie politiche commerciali ovvero qualora sopraggiungano, successivamente alla data di stipula del Contratto, provvedimenti di pubblica autorità e/o regolamentazioni e/o modificazioni del quadro normativo, regolamentare o tariffario ovvero mutamenti dei termini delle condizioni di approvvigionamento da parte del Fornitore parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto. La comunicazione di variazione deve contenere per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni: 1) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta; 2) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; 3) la decorrenza della variazione proposta (fissata per il primo giorno del quarto mese successivo alla ricezione della comunicazione da parte del Cliente; es. comunicazione ricevuta il 10 dicembre, effetto delle variazioni 1 aprile); 4) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri. 5) nel caso di variazione delle condizioni economiche, la stima della spesa annua escluse le imposte. Nel caso di modifiche unilaterali del Fornitore di cui al comma che precede, il Cliente avrà facoltà di recedere nei termini e con le modalità previsti dalla normativa vigente. Il recesso avrà effetto nei termini previsti dalla normativa. Il Cliente, qualora eserciti tempestivamente il recesso e fino alla data di efficacia dello stesso, avrà diritto all'applicazione delle precedenti condizioni contrattuali.

9. Risoluzione del Contratto

Ferme restando le cause di recesso o risoluzione previste dal Contratto o disposte per legge, e in particolare le disposizioni degli artt. 3 e 7 delle presenti Condizioni Generali nonché le disposizioni del TIMOE e del TIMG, il Contratto potrà essere risolto anticipatamente dal Fornitore, anche per una singola fornitura, mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata e/o PEC, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., al verificarsi di una o più delle seguenti circostanze: a) mancata attivazione, revoca o cessazione di efficacia dell'autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario delle fatture emesse dal Fornitore, a cui non sia posto rimedio entro i successivi 10 (dieci) giorni; b) ritardo in un pagamento da parte del Cliente che si protragga oltre 20 (venti) giorni dalla data in cui i relativi importi sono dovuti; c) reiterato ritardato pagamento e/o pagamento parziale delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 7.1; d) violazione da parte del Cliente degli obblighi a suo carico previsti all'art. 18 (impianti, apparecchiature, verifiche) e) iscrizione del Cliente nel registro dei protesti; f) fornitura di dati non veritieri da parte del Cliente/dichiarazioni mendaci rese dal Cliente; g) mancato pagamento di fatture relative ad altro Contratto eventualmente stipulato con il Fornitore; Senza pregiudizio per qualsiasi altro rimedio del Fornitore ai sensi di legge o previsto dal Contratto, la risoluzione avrà effetto alla prima data utile consentita dalla normativa di settore. Nei limiti di legge, sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa cessazione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e dei relativi servizi collegati.

10. Recesso

10.1 Diritto di ripensamento

Il Cliente può esercitare il diritto di recesso per ripensamento entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto, anche per una sola fornitura, dandone comunicazione al Fornitore a mezzo lettera raccomandata AR, via email a commerciale.protocollo@legalmail.it o via PEC, utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore con il presente Contratto e scaricabile dal sito internet. Resta in ogni caso fermo l'obbligo di corrispondere quanto dovuto per le obbligazioni eventualmente già eseguite dal Fornitore o in corso di fornitura nel caso in cui il Cliente abbia espressamente richiesto di dare corso all'attivazione durante il periodo di recesso per ripensamento. Nel caso in cui non sia stata ancora avviata la fornitura il Fornitore potrà applicare, come disposto dall'art. 9.6 del Codice di Condotta Commerciale, un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo previsto dall'art. 11 del TIV.

10.2 Recesso per cambio venditore

Nel caso in cui intenda cambiare fornitore, il Cliente domestico può recedere in qualunque momento e senza oneri dal Contratto, per il tramite del nuovo fornitore che invierà le opportune comunicazioni ai soggetti competenti; il cambio venditore avverrà nelle tempistiche previste dalla normativa vigente (se esercitato entro il giorno 10 del mese, l'attivazione della fornitura avverrà il primo giorno del mese successivo).

10.3 Recesso per motivi diversi dal cambio fornitore

Nel caso di recesso per motivi diversi dal cambio di fornitore nel mercato libero, il Cliente invierà al Fornitore comunicazione di recesso nelle forme e con le modalità previste dall'articolo 19 (comunicazioni) ovvero secondo le modalità indicate dal Fornitore per l'esecuzione della prestazione (es. attraverso la compilazione di apposito modulo predisposto dal Fornitore per la disattivazione del punto). Se nella comunicazione di recesso non viene specificato che essa riguarda la disattivazione del punto, la fornitura verrà proseguita automaticamente dall'esercente la maggior tutela che addebiterà al Cliente i relativi corrispettivi. Il recesso da parte del Cliente può riguardare anche una sola delle due forniture. Il Contratto continuerà a produrre effetti unicamente per la fornitura non oggetto di recesso. Qualora, a seguito della comunicazione di recesso per la fornitura di gas naturale, il Cliente non renda possibile la rilevazione finale dei consumi o la chiusura del contatore gas o la sua rimozione, il Cliente stesso rimarrà in ogni caso responsabile dei consumi di gas naturale e dei costi connessi (ad es. corrispettivi richiesti dal Distributore).

10.4 Recesso del Fornitore

Fatte salve le ipotesi previste dal successivo art. 11, il Fornitore ha in ogni caso facoltà di recedere dal Contratto, per qualunque motivo, dandone comunicazione al Cliente mediante raccomandata e/o PEC, con un termine di preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi.

11. Forza maggiore e casi di interruzione della fornitura

Le parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza Maggiore. Qualora si verifichi una causa di Forza Maggiore, la parte il cui adempimento è divenuto impossibile (totalmente o parzialmente) ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, e la natura della causa di Forza maggiore. In caso di impedimento parziale del Fornitore, quest'ultimo ha la facoltà di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, limitandole alla parte rimasta eseguibile, ovvero di dichiarare il proprio recesso dal Contratto con effetto a decorrere dal 60° (sessantesimo) giorno successivo alla comunicazione al Cliente dell'esercizio del recesso.

12. Cessione del Contratto

Il Cliente consente sin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altre società che, direttamente o indirettamente, siano dallo stesso controllate, lo controllino, o siano soggette a comune controllo. Resta in ogni caso salva la facoltà del Fornitore di cedere in qualsiasi forma a terzi i crediti derivanti dal Contratto.

13. Legge applicabile e risoluzione delle controversie.

Il Contratto è regolato dalla legge italiana. In caso di controversia non componibile tra le Parti e successivamente alla presentazione di un reclamo al Fornitore, il Cliente è tenuto ad attivare il servizio conciliazione dell'ARERA (ovvero degli organismi accreditati). La procedura presso l'ARERA si svolge on line, è gratuita e consiste in un incontro in una virtual room in presenza di un rappresentante del Fornitore e un Conciliatore appartenente all'elenco dei Conciliatori abilitati dall'ARERA. La domanda di conciliazione può essere depositata (i) in caso di risposta al reclamo ritenuta insoddisfacente, ovvero (ii) decorsi almeno 40 giorni dall'invio del reclamo in caso di mancata risposta del Fornitore. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, conclusione, esecuzione o risoluzione del Contratto o comunque ad esso relativa sarà competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

14. Validità e modifiche

Il Contratto costituisce la manifestazione integrale delle intese intervenute tra il Cliente e il Fornitore relativamente all'oggetto dello stesso e prevale su qualunque accordo o intesa dagli stessi presa in precedenza relativamente allo stesso oggetto. Salvo quanto previsto dall'art. 8 delle presenti Condizioni Generali, qualsiasi modifica al Contratto, per essere valida ed efficace, dovrà essere concordata tra le parti con la forma prevista per la stipula del presente Contratto. Qualora una delle disposizioni del Contratto risulti invalida, inefficace o inapplicabile, tale invalidità, inefficacia o inapplicabilità non inficerà la validità, efficacia o applicabilità di alcun'altra disposizione del Contratto, fatta salva l'applicazione dell'art. 1419, comma 1, cod. civ. La mancata richiesta di una parte di adempiere una disposizione del Contratto non pregiudicherà in alcun modo il suo diritto di far valere la medesima in un momento successivo. Nessuna rinuncia di una parte a diritti previsti dal Contratto sarà efficace a meno che non sia fatta per iscritto.

15. Durata del Contratto e decorrenza della fornitura

Il Contratto ha durata indeterminata. La fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale è condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di trasporto e dispacciamento dell'energia elettrica e/o di trasporto e di distribuzione del gas naturale e avviene compatibilmente con l'intervenuta efficacia dei reccesi del Cliente verso precedenti fornitori. Qualora, per cause non imputabili al Fornitore, la decorrenza della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale indicata dal Fornitore medesimo non sia compatibile con la data di attivazione di suddetti servizi di trasporto e distribuzione, la decorrenza della fornitura si intende differita alla prima data utile. In caso di fornitura relativa ad una pluralità di POD e/o PDR il Fornitore si impegnerà a dar corso alla fornitura per quei POD e/o PDR per i quali l'attivazione risulta già possibile; in tale caso il Fornitore non sarà responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente conseguenti alla ritardata e/o mancata attivazione della fornitura. La data di attivazione della fornitura verrà indicata sulla lettera di conferma del Contratto sottoscritto.

In caso di cambio prodotto, il prezzo della nuova offerta si applicherà a far data dal primo giorno del mese in cui la proposta di fornitura relativa a tale richiesta è stata sottoscritta.

16. Assicurazione e infortuni

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera ARERA ARG/gas n. 167/2020 e s.m.i. "Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei Clienti finali del gas distribuito per il quadriennio 1 gennaio 2021 - 31 dicembre 2024". La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: (a) i Clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 Smc per utilizzi industriali; (b) i Clienti finali di gas metano diversi dai Clienti domestici o condomini domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); (c) i consumatori di gas metano per autotrazione. 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). L'assicurazione è stipulata dal Comitato Italiano Gas ("CIG") per conto dei Clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.

17. Aspetti della somministrazione

Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che tutti gli aspetti riguardanti la qualità della somministrazione (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: variazioni di tensione o pressione, interruzioni nell'erogazione dei servizi, modifica delle caratteristiche di allacciamento alla rete, frequenza, manutenzione della rete, ecc.) attengano esclusivamente ai rapporti in essere tra il Cliente e il Distributore ovvero il responsabile del servizio di dispacciamento e trasporto secondo quanto previsto dalla normativa vigente di settore. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che in nessun caso il Fornitore potrà essere ritenuto responsabile, neanche parzialmente e/o indirettamente, di danni causati dalla qualità di somministrazione, o, in generale, dalla connessione dei POD e PDR alla rete, non esercitando il Fornitore alcuna attività di distribuzione, trasporto o dispacciamento. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che eventuali interruzioni e/o limitazioni di somministrazione, con o senza preavviso, imputabili al Distributore e/o al responsabile del servizio di dispacciamento o trasporto, o comunque dovute a cause accidentali e/o a cause di forza maggiore e/o provvedimenti di pubblica autorità, non gli attribuiranno alcun diritto di risarcimento nei confronti del Fornitore o riduzione dei corrispettivi allo stesso dovuti. In tali casi l'interruzione o la mancata erogazione non potranno costituire ragione di risoluzione del Contratto né potrà essere imposto al Fornitore di garantire modalità alternative di somministrazione. In caso le modalità alternative di somministrazione di gas naturale vengano attivate dal Distributore, i relativi costi verranno addebitati a tutti i Clienti serviti dal Fornitore sulla rete di distribuzione interessata dall'intervento, in misura proporzionale al consumo mensile (effettivo o stimato per ciascun Cliente) nel mese di riferimento.

18. Impianti, apparecchiature e verifiche

18.1 Impianti e apparecchiature

L'energia elettrica e/o il gas naturale verranno messi a disposizione del Cliente presso i POD e/o i PDR indicati dal Cliente nella Proposta di Fornitura e pertanto la proprietà, i rischi e le responsabilità relative verranno trasferiti contestualmente dal Fornitore al Cliente. Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre

il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale. Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione. Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

18.2 Verifiche del gruppo di misura e ricostruzione consumi.

Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura in contraddittorio, effettuandone richiesta scritta o telefonica. Il Cliente ha diritto di presenziare alla prova di verifica. Ove il Cliente non si avvalga di tale diritto, l'esito della verifica verrà comunicato al Cliente dal Fornitore quando quest'ultimo ne avrà ricevuta notizia dal Distributore. Se le verifiche confermano l'inconveniente lamentato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessari non saranno poste a carico del Cliente. Qualora il gruppo di misura installato presso il Cliente,

a seguito delle verifiche, presenti un errore nella registrazione dei consumi che ecceda i margini di tolleranza riferiti alla portata del misuratore, come previsto dalla normativa vigente, il Distributore procederà alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente ed alla determinazione del relativo conguaglio. I consumi verranno calcolati in base all'errore di misurazione accertato in sede di verifica ovvero, qualora non fosse possibile l'accertamento dell'errore, con riferimento ai consumi storici del Cliente. Il Cliente ha 30 (trenta) giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei consumi da parte del Distributore e/o del Fornitore per inviare le proprie osservazioni scritte, adeguatamente documentate, all'indirizzo indicato nella comunicazione stessa; in mancanza, sarà ritenuta valida a tutti gli effetti la ricostruzione dei consumi comunicata dal Distributore o Fornitore. Le disposizioni del presente articolo in tema di ricostruzione si applicano anche alle ipotesi di manomissione del gruppo di misura. In ogni caso il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato il gruppo di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura), nonché al fine di eseguire gli interventi di sospensione e/o disalimentazione del Punto di Fornitura.

19. Comunicazioni

Ogni comunicazione tra le Parti, fatto salvo quanto concerne le richieste di informazioni ed i reclami, che sono regolati dal successivo articolo 20, dovrà essere effettuata a mezzo lettera semplice o raccomandata, a mezzo email e attraverso a altri canali di comunicazione digitale. Il Fornitore potrà inviare le comunicazioni anche unicamente con nota in bolletta. Il Fornitore potrà inoltre inviare comunicazioni a mezzo di posta elettronica con valore di raccomandata all'indirizzo email fornito dal Cliente, in sostituzione della raccomandata cartacea. In detta ipotesi, il Cliente riceverà sulla posta elettronica un avviso di giacenza con specificazione dell'oggetto e delle istruzioni per poter scaricare e ricevere il messaggio allegato. Il Cliente al fine di accettare tale mezzo di comunicazione, dovrà accreditarsi all'ufficio postale virtuale, confermare i suoi dati e inserire codice utente e password. A seguito della verifica da parte del vettore della congruità dei dati inseriti dal Cliente, quest'ultimo potrà ricevere/scaricare il contenuto della raccomandata. Il Cliente potrà altresì effettuare eventuali comunicazioni e/o richieste al Fornitore mediante il servizio di assistenza telefonica (customer care) che il Fornitore avrà facoltà di attivare.

20. Richieste di informazioni, reclami, indennizzi automatici e standard di qualità commerciale

20.1 Richieste di informazioni e reclami

Il Cliente può inviare in forma scritta reclami e/o richieste riservate, tramite la compilazione del modulo reclami o in forma libera, purché vengano indicati chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Fornitore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta: a) nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o indirizzo email; d) servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica e/o gas naturale). e) POD/ PDR (codice identificativo alfanumerico del punto di prelievo) o, qualora non disponibile, il codice cliente; f) una breve descrizione dei motivi di reclamo.

20.2 Indennizzi automatici.

Nell'invio della risposta il Fornitore è tenuto al rispetto di standard specifici e generali riportati nelle tabelle di sotto. Gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale verranno erogati, senza riconoscimento in merito a responsabilità, in conformità alla normativa di settore vigente (TIQE, RQDG e TIQV) e saranno corrisposti al Cliente con accredito nella prima fattura utile ovvero rimessa diretta e comunque entro e non oltre i tempi previsti dalle suddette normative. L'indennizzo sarà riconosciuto come di seguito specificato nelle tabelle:

20.3. Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gas naturale

Si riportano di seguito gli Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale e gli standard generali di qualità dei call centre definiti dall'ARERA nel Codice di Condotta Commerciale in vigore. I dati riportati dovranno ritenersi automaticamente modificati in conformità alla normativa vigente pro-tempore.

INDENNIZZI AUTOMATICI DA CORRISPONDERE AL CLIENTE IN CASO DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA O DI RIDUZIONE DI POTENZA AL 15%	Standard da rispettare	Indennizzo previsto
nonostante il mancato invio della costituzione in mora		30 euro
nonostante il mancato rispetto del termine ultimo per provvedere al pagamento indicato nella costituzione in mora	-25 gg solari per la riduzione di potenza al 15% -40 gg solari per la sospensione	20 euro
nonostante il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il venditore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata	3 gg lavorativi	20 euro
nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura (indicata dalla costituzione in mora)	3 gg lavorativi	20 euro

21. Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gas naturale

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

indicatore	standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 giorni solari	95%

STANDARD DA RISPETTARE IN TEMA DI FATTURAZIONE

indicatore	standard specifico
Tempi di emissione della fattura di periodo	entro 45 gg solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella fattura
Tempo di emissione della fattura elettronica di chiusura	entro 6 settimane meno 2 giorni solari
Tempo di emissione della fattura cartacea di chiusura	entro 6 settimane meno 8 giorni solari
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	<= 50%

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ DEI CALL CENTER

indicatore	standard specifico
Accessibilità al servizio	AS > = 95%
Tempo medio di attesa	TMA < = 180 s
Livello di servizio	LS > = 85%

MANCATO RISPETTO DEL TEMPO DI EMISSIONE DELLA FATTURA DI CHIUSURA

indicatore	standard specifico
per un ritardo fino a 10 giorni oltre lo standard	4 euro
ogni 10 giorni per ritardi fino a 90 giorni oltre lo standard	4 euro + 2euro ogni 10 gg di ritardo
per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari	4 euro + 2euro ogni 10 gg di ritardo fino ad un massimo di 22 euro