



Condizioni Generali di Fornitura E.ON PLACET Luce Altri Usi BT

1. Definizioni e normativa di riferimento

- ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;
- 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 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato;
- Cessazione della fornitura:** è lo scioglimento, per qualunque causa, del Contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, stornata 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 o giuridica - diversa dalle amministrazioni pubbliche - interamente connessa in bassa tensione che acquista energia elettrica per usi diversi dal proprio consumo domestico;
- Clienti non disallimentabili:** 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 di energia elettrica che svolgono funzioni di pubblica utilità;
- 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 deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, come successivamente modificato e integrato;
- Codice in materia di protezione dei dati personali:** è il d.lgs. 196/03, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;
- Contratto:** è il Contratto di fornitura di energia elettrica concluso sulla base dell'Offerta PLACET e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche;
- Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs. 79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;
- Documentazione contrattuale:** è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:
- modulistica per la conclusione dell'Offerta PLACET;
 - informazioni preliminari alla conclusione del Contratto, ai sensi dell'articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a. g. del Codice di condotta commerciale;
 - nota informativa per il Cliente finale;
 - modulistica recante le condizioni economiche;
 - informazioni sul mix energetico;
 - informazioni sui livelli specifici e generali di qualità commerciale;
 - modulo per la presentazione dei reclami;
 - modulo per la presentazione dei reclami per fatturazioni di importi anomali;
 - ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del Contratto.
- Fattura:** è il documento denominato bolletta sintetica, oggetto della disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205 recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018 - 2020";
- Fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica 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:** è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;
- 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 dell'energia elettrica 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;
- Offerte PLACET:** sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore dell'energia elettrica e al settore del gas naturale e a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 27 luglio 2017 555/2017/R/COM e s.m.i.;
- Parti:** sono il Cliente e il Fornitore;
- Potenza contrattualmente impegnata:** è il livello di potenza, 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 il Distributore può derogare dall'installazione del limitatore di potenza;
- Potenza disponibile:** è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il Cliente finale sia disallimentato; la potenza disponibile è la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, ovvero la potenza richiesta dal titolare del punto di prelievo, ridotta rispetto a quella per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, a condizione che la riduzione di potenza sia stata richiesta dal titolare del punto di prelievo e fissata contrattualmente;
- Punto di fornitura:** è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica al Cliente;
- Servizio di maggior tutela:** è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 2, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n. 188 del 14 agosto 2007, riservato ai Clienti finali domestici e ai Clienti finali non domestici interamente connessi in bassa tensione aventi meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro;
- Servizio di salvaguardia:** è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 4, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n. 188 del 14 agosto 2007, riservato a tutti i Clienti finali che non hanno diritto al servizio di maggior tutela;
- Servizi di ultima istanza:** sono il Servizio di maggior tutela ovvero il Servizio di salvaguardia;
- SII:** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010;
- Sistema indennitario:** è il sistema che garantisce un indennizzo 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 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, istituito con deliberazione dell'ARERA 3 agosto 2017, 593/2017/R/com e successive modifiche e integrazioni;
- 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 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;
- 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, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;
- TIC:** è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione 2016-2019;
- 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;
- 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;
- TIMOE:** è il Testo integrato mobilità elettrica;
- TIQE:** è il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016 - 2023;
- TIQV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- TIV:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai Clienti finali.
- Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

2. Oggetto

- 2.1** Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.
- 2.2** È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.
- 2.3** Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di salvaguardia che in precedenza serviva il Cliente.
- 2.4** Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'articolo 6.
- 2.5** Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.
- 2.6** È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante deviazioni o altri metodi di consegna.
- 3. Conclusione del Contratto**
- 3.1** Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di Contratto irrevocabile per 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto sul Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.
- 3.2** Qualora il Contratto sia concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, immediatamente dopo la conclusione del Contratto, il Fornitore invia al Cliente finale una lettera di conferma o in alternativa - nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore - effettua una chiamata di conferma.
- 3.3** Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del

Cliente, su altro Supporto durevole.

- 3.4** Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da e) a h) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.
- 3.5** La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.
- 3.6** Nei casi diversi dal cambio di Fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il Cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.
- 4. Procura a recedere**
- 4.1** In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a E.ON Energia S.p.A. perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal Contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.
- 4.2** Il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

5. Revoca della richiesta di switching

- 5.1** Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle seguenti informazioni:
- se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
 - se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
 - il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizi di ultima istanza;
 - le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching;
 - le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching;
 - la data di attivazione del servizio di salvaguardia.
- 5.2** Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.
- 5.3** Superato il termine di cui al comma 5.2, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
- 5.4** Qualora a seguito di una richiesta di Attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:
- ritirare la richiesta di switching per Attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
 - confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

6. Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna

- 6.1** Ai fini dell'articolo 2 il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del Contratto di trasporto con il Distributore e del Contratto di dispacciamento con Terna.
- 6.2** Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.
- 6.3** 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.

7. Attivazione della fornitura

- 7.1** L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nella comunicazione di accettazione da parte del Fornitore della proposta di Contratto di cui all'articolo 3.1.
- 7.2** La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura resa disponibile dal Fornitore.
- 7.3** Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

8. Condizioni Economiche

- 8.1** Le condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta PLACET, sono allegate al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

9. Durata del Contratto, rinnovo e recesso

- 9.1** Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 9.2** Le condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.
- 9.3** Trascorsi 12 (dodici) mesi di cui al comma 9.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 (dodici) mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta, è pari al prezzo previsto dall'Offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.
- 9.4** La comunicazione di cui al precedente comma 9.3 non sarà trasmessa all'interno della fornitura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.
- 9.5** Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 9.3, si applica, per i 12 (dodici) mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'Offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.
- 9.6** Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 9.3 e 9.4 e qualora il prezzo di cui al comma 9.5 sia diverso da quello previsto dalle condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a € 30.
- 9.7** Giaccola Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 9.8** Il Cliente può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo Contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con il Fornitore mediante invio di apposita comunicazione al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.
- 9.9** Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.
- 9.10** Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità: Raccomandata: Casella postale E.ON Energia 14029, 20146 Milano; fax: 800999229.
- 9.11** Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

10. Fatturazione

Disposizioni generali

- 10.1** La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dai misuratori. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 10.15.
- 10.2** Il Cliente ha facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.
- 10.3** Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la fattura redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e gli elementi di dettaglio che sono disponibili al Cliente all'interno della propria area riservata, accessibile tramite il sito www.eon-energia.com. Il Cliente che ne faccia richiesta esplicita chiamando il numero di seguito indicato, potrà ricevere direttamente la bolletta comprensiva degli elementi di dettaglio. Numero di telefono: 800999222.
- 10.4** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.eon-energia.com la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.
- 10.5** La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico all'interno della propria area riservata accessibile tramite il sito www.eon-energia.com, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Il Cliente riceverà una notifica di emissione fattura all'indirizzo di posta elettronica messa a disposizione del Fornitore. Nel caso in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), le fatture saranno altresì allegare alla notifica di emissione fattura.
- 10.6** Al Cliente che sceglie di ricevere la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.



- 10.7** Al Cliente che non richiede la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.
- 10.8** Il livello dello sconto di cui al comma 10.7 è pari a € -6,60/Punto di fattura/anno.
- 10.9** Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 10.7 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.
- 10.10** Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a € 50; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.
- 10.11** Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a € 50, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.
- 10.12** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.
- 10.13** Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.3 in relazione a fatture emesse e non pagate all'esercente il Servizio di salvaguardia, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore cedente.
- 10.14** Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui a gratuita, sono le seguenti: addebito diretto in conto corrente, bonifico bancario, bollettino postale, Paypal, Sisal, Mybank, MAV; la modalità gratuita messa a disposizione del Cliente, ad oggi, è il pagamento tramite bollettino negli uffici Postali dedicati e rinvenibili sul sito del Fornitore. Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Cliente in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.
- 10.15** Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:
- i) dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
 - b) le autoretture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore;
 - c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo i seguenti criteri: per il primo anno di fornitura, saranno utilizzati i dati di consumo comunicati dal Cliente in sede di sottoscrizione del Contratto; per gli anni di fornitura successivi al primo, i consumi saranno stimati sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente dell'anno precedente.
- 10.16** In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autoretture e l'altra.

Fatturazione di periodo

- 10.17** La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

Tipologia di Clienti	Frequenza emissione fatture
Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile superiore a 16,5 kW	Mensile
Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile inferiore a 16,5 kW	Bimestrale

- 10.18** La Fattura di periodo è emessa entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a: a) € 6 nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
- b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di € 2 ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 20, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:
- a) € 40 se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
- b) € 60 se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- 10.19** In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a € 10 qualora il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

Fatturazione di chiusura

- 10.20** La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.
- 10.21** In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 10.20, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:
- a) € 4, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.20;
 - b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di € 2 ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino ad un massimo di € 22 per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.20.
- 10.22** Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a € 35.

11. Rateizzazione

- 11.1** Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:
- i. per i Clienti trattati monitorati, qualora la fattura contenga ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto ii, sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio;
 - ii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
 - iii. per tutti i Clienti, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'articolo 10;
 - iv. per tutti i Clienti, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.1, del TIGV non già previsti dalle precedenti lettere.
- 11.2** Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a € 50, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.
- 11.3** La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- nei casi di cui ai punti i. e ii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
 - nei casi di cui al punto iii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
 - nei casi di cui al punto iv. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
 - le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
 - è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
 - le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito www.euribor.it, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.
- 11.4** Qualora il Cliente concluda un Contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

12. Garanzia a carico del Cliente finale

- 12.1** Il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.
- 12.2** L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV) e riportato nella seguente tabella:

Clienti non domestici		
Ammontare deposito (€)	con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW	Clienti non domestici con potenza disponibile pari o superiore a 16,5 kW
	15,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata	stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione

- 12.3** L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 12.2 è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
 - b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 12.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.
- 12.4** Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 12.2 richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'indebitamento del Cliente.
- 12.5** Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
- 12.6** Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.
- 12.7** Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.
- 13. Interessi di mora**
- 13.1** Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.
- 13.2** Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.
- 13.3** Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

14. Inadempimento del Cliente

- 14.1** In caso di ritardo o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'articolo 13 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 10.14, trascorsi almeno 10 (dieci) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).
- 14.2** Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura, sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.
- 14.3** Il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore di cui al punto 14.2.
- 14.4** Il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore diverso da quello di cui al punto 14.2.
- 14.5** La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 14.6** Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha accettato la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.
- 14.7** Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.
- 14.8** Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'articolo 23 relativo alle comunicazioni.
- 14.9** Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con la decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.
- 14.10** Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Cliente potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.
- 14.11** Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIGVE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza.
- 14.12** In caso di ritardo o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine aggiuntivo per il pagamento di cui al comma 14.6, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela attivato dal SII.
- 14.13** Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- a) € 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza;
 - b) € 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente:
 - i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; o
 - ii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.
- 14.14** Nei casi di cui al comma 14.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 14.15** Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo ^{CMOR} - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

15. Prestazioni di competenza del Distributore

- 15.1** Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIGVE, comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, substitri e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIGVE.
- 15.2** Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a € 23 IVA esclusa.
- 15.3** Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui 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.

16. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

- 16.1** Il Cliente garantisce ai Clienti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccolta di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica.
- 16.2** 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 costituiscono situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.
- 16.3** 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.
- 17. Forza maggiore**
- 17.1** Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a causa di Forza maggiore.
- 17.2** Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.
- 17.3** Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

18. Responsabilità

- 18.1** Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e motivi di sicurezza del sistema.
- 18.2** In ogni caso, il Fornitore, in qualità di Cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 18.3** Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.
- 18.4** Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

19. Clausola risolutiva espressa

- 19.1** Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal



Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi: a) liquidazione o scioglimento per qualsivoglia ragione o cessazione dell'effettiva attività di impresa; b) omesso, parziale o ritardato pagamento da parte del Cliente anche di una sola o più bollette; c) insolvenza dichiarata del Cliente; d) inefficacia del Contratto di Trasporto e/o di Dispacciamento che determini l'impossibilità della prestazione da parte del Fornitore per causa non imputabile, fatti salvi i diritti e le azioni del Cliente allorché l'impossibilità dipenda da causa imputabile al Fornitore; e) ove prevista, mancata attivazione o revoca successiva della autorizzazione dell'addebito diretto in conto corrente; f) mancato rilascio/ricostituzione delle eventuali garanzie ove previste di cui al precedente articolo 12; g) mancato utilizzo dell'energia elettrica secondo quanto disciplinato dal precedente articolo 2 ovvero utilizzo fraudolento della stessa; h) manomissione dei misuratori e delle apparecchiature per il controllo delle misure; i) sussistenza di obbligazioni insolite a carico del Cliente relative alla somministrazione di energia elettrica con altri fornitori; l) qualora i dati forniti dal Cliente al Fornitore non risultassero veritieri o qualora il Cliente fosse vincolato da precedenti impegni contrattuali e/o obbligazioni insolite relative alla somministrazione di energia elettrica con altri fornitori a partire dalla data di decorrenza della somministrazione da parte del Fornitore. Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno avvenire con modalità tali da permetterne la verifica dell'effettiva ricezione.

20. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

- 20.1** Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.
- 20.2** Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.eon-energia.com.
- 20.3** Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).
- 20.4** Se non viene utilizzato l'apposito modulo, allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice Cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

21. Integrazione del Contratto

- 21.1** Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti Condizioni generali di fornitura.
- 21.2** Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

22. Cessione del Contratto

- 22.1** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di energia elettrica ad esclusione dell'esercente la maggior

tutela. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..

- 22.2** La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

23. Comunicazioni

- 23.1** Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate:
Raccomandata: Casella postale E.ON Energia 14029 20146 Milano; posta elettronica: business@eon-energia.com; telefono: 800999222.
- 23.2** Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.
- 23.3** Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

24. Legge applicabile e foro competente

- 24.1** La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, è competente in via esclusiva il Foro di Verona ovvero al Foro di Milano.

25. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

- 25.1** Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm).
- 25.2** L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

26. Dati personali

- 26.1** I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali e dal Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR), come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.

Informativa per il trattamento dei dati personali dei Clienti

E.ON Energia S.p.A., con sede legale in Via A. Vespucci 2, 20124 Milano, CF e P. IVA 03429130234, iscrizione R.E.A. di Milano n. 1786010, in qualità di titolare del trattamento dei dati (in seguito "Titolare"), la informa, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") e della normativa, anche nazionale, in tema di protezione dei dati personali per tempo applicabile ("Normativa Privacy"), che i suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

1. Oggetto del trattamento

Il Titolare tratta i seguenti dati personali (in seguito "Dati" o "Dati Personali"):

- identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, documento di identità, codice fiscale, indirizzo, email, numero telefonico fisso e/o mobile, etc.) da lei comunicati in fase di richiesta di servizi e prodotti del Titolare, o anche successivamente (es. dati di consumo);
- le sue preferenze ed interessi (in particolare, i dati di navigazione su siti del Titolare, l'indirizzo IP, i device e le connettività utilizzati), anche per mezzo di cookies o tecnologie analoghe.

2. Finalità del trattamento

I suoi Dati possono essere trattati per le seguenti finalità:

A. Senza il suo previo consenso, per Finalità di Servizio, quali:

- A. 1) L'esecuzione del Contratto o l'adempimento di impegni precontrattuali, in particolare:
- predisporre un'offerta tecnico-economica avente ad oggetto interventi di riqualificazione energetica, concludere, dare esecuzione e gestire il Contratto, provvedendo a fornire i servizi dell'offerta commerciale del Titolare e a gestire l'assistenza tecnica (anche inviando messaggi di servizio), la fatturazione dei servizi, i reclami ed eventuali contenziosi, l'invio di comunicazioni di servizio, il recupero dei crediti, la prevenzione di frodi e/o di attività illecite;
 - effettuare analisi statistiche aggregate per migliorare l'assistenza tecnica, l'attività di customer care, i nostri servizi e prodotti: tra queste, le analisi delle conversazioni anonime dei Clienti con gli operatori di call center (attraverso il sistema c.d. di "morphing") usando tecniche di speech e keywords analytics;
 - permetterle di utilizzare, aggiornare e mantenere, sui dispositivi supportati, l'App Mobile My E.ON ed eventuali altre App messe a disposizione dal Titolare;
 - registrarla al sito web del Titolare, gestire e mantenere il sito e il suo account My E.ON e usufruire dei servizi offerti dal sito web del Titolare;
 - gestire una richiesta di contatto da parte sua.
- A. 2) L'adempimento da parte del Titolare di obblighi di legge imposti dalle normative di settore, nazionali ed europee, per tempo applicabili al rapporto in essere:
- adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti. Ad esempio, ai sensi del Decreto n. 95/2014, copia del documento di identità e codice fiscale forniti saranno comunicati all'Archivio istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A. per verificarne l'autenticità – riscontrandoli con le Banche dati di Agenzia delle Entrate, Ministero dell'Interno, Ministero dei Trasporti, Inps e Inail – ai fini della prevenzione delle frodi da furto di identità nei settori del credito al consumo, dei pagamenti dilazionati e differiti, dei servizi di comunicazione elettronica ed interattiva (SCIPAFI).
- A. 3) Il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare e, in particolare:
- esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;
 - effettuare verifiche sull'affidabilità commerciale e puntualità nei pagamenti, attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate;
 - inviare comunicazioni commerciali all'indirizzo email da lei fornito, se è già nostro Cliente, relative a servizi e prodotti del Titolare analoghi a quelli che ha già acquistato. Ogni email inviata le permetterà, cliccando sull'apposito link, di rifiutare ulteriori invii.

I Dati Personali raccolti per la fornitura dell'energia elettrica sono utilizzati in base alla tariffa applicata (D2/D3) anche ai fini dell'individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento e del relativo addebito in bolletta che in caso di tariffa D (tariffa residenti), avverrà in modo automatico.

3. Servizio Google Assistant e plug-in dei social media

I suoi Dati Personali relativi alla fornitura del Servizio di integrazione con Google Assistant (a titolo esemplificativo, elenco dei Punti E.ON, informazioni sull'ultima bolletta, totale dei consumi) saranno trattati da E.ON Energia per fornire le informazioni e i servizi da lei direttamente richiesti all'Assistant di Google tramite interazione vocale.

In relazione al trattamento dei dati da parte della società Google, che li tratterà in qualità di autonomo titolare del trattamento ai fini della fornitura del servizio Google Assistant, la invitiamo a prendere visione della privacy policy di Google presente al seguente link <https://policies.google.com/privacy?hl=it>. I plug-in dei social media sulle nostre piattaforme le consentono di condividere contenuti dal nostro sito sui social network tramite il suo profilo personale. Può trovare informazioni più dettagliate sulla tipologia e la finalità di trattamento nonché sull'ulteriore utilizzo dei suoi Dati nelle informative privacy di Facebook, Instagram, Twitter e Google.

4. Modalità del trattamento

Il trattamento dei suoi Dati è effettuato, con modalità elettroniche e cartacee, per mezzo delle operazioni di raccolta, registrazione, aggiornamento, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, cancellazione e distruzione dei Dati.

5. Conservazione dei Dati

Il Titolare tratta i Dati per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 11 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità di Servizio; per il tempo del suo consenso e in ogni caso per non più di 6 mesi dalla cessazione del rapporto per le Finalità di Marketing; per il tempo del suo consenso e in ogni caso per non più di 1 anno dalla raccolta o in accordo con le maggiori o minori tempistiche che verranno definite dalla normativa applicabile in materia di protezione dei Dati Personali per le Finalità di Profilazione.

6. Accesso ai Dati

Ai suoi Dati possono accedere per le finalità di cui sopra:

- dipendenti e/o collaboratori del Titolare e/o di società del Gruppo E.ON, nella loro qualità di incaricati del trattamento e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- società terze o altri soggetti (ad esempio, operatori di Customer Care, provider servizi IT, fornitori, studi professionali, agenti etc.) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

7. Comunicazione dei Dati

I suoi Dati possono essere comunicati, anche senza suo consenso, a organi di controllo, forze dell'ordine o Magistratura, Ministero delle Finanze, Agenzia delle Entrate, Enti ministeriali e Autorità competenti, Enti locali (regioni, province, comuni), Commissioni tributarie regionali e provinciali, su loro esplicita richiesta. Questi soggetti li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento per finalità istituzionali e/o in forza di legge nel corso di indagini e controlli. I suoi Dati possono essere altresì comunicati a soggetti terzi (ad esempio, partner, liberi professionisti, agenti, istituti bancari e di credito etc.), in qualità di autonomi titolari del trattamento, per lo svolgimento di attività strumentali alle finalità di cui sopra.

8. Trasferimento dei Dati

I Dati non sono diffusi ma possono essere trasferiti per le finalità di cui sopra in paesi extra UE. Per assicurare un adeguato livello di protezione dei Dati Personali, il trasferimento avverrà in virtù delle decisioni di adeguatezza approvate dalla Commissione Europea ovvero dell'adozione, da parte del Titolare, delle Clausole Contrattuali Standard predisposte dalla Commissione Europea.

9. Natura del conferimento dei Dati e conseguenze del rifiuto di rispondere

Il conferimento dei Dati per le Finalità di Servizio è obbligatorio: questi Dati sono necessari per usufruire dei servizi del Titolare e in caso decidesse di non conferire i Dati, non potrà usufruire dei nostri servizi.

Il conferimento dei Dati per le ulteriori Finalità non Contrattuali è facoltativo e il loro mancato conferimento non le impedisce la fruizione dei servizi del Titolare. In caso decidesse di non conferire i Dati, però, non potrà ricevere le iniziative e offerte personalizzate.

10. Diritti dell'interessato

La informiamo che, in qualità di soggetto interessato, ha il diritto di:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di suoi Dati Personali, anche se non ancora registrati, e che tali Dati vengano messi a sua disposizione in forma intellegibile;
- ottenere indicazione e, se del caso, copia: a) dell'origine e della categoria dei Dati Personali; b) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i Dati Personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; f) quando possibile, del periodo di conservazione dei Dati oppure i criteri utilizzati per determinare tale periodo; g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato e in tal caso delle logiche utilizzate, dell'importanza e delle conseguenze previste per l'interessato; h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei Dati a un paese extra UE o ad un'organizzazione internazionale;
- ottenere, senza ingiustificato ritardo, l'aggiornamento e la rettifica dei Dati inesatti ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei Dati incompleti;
- ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei Dati: a) trattati illecitamente; b) non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; d) qualora le sia opposto al trattamento e non sussista alcun motivo legittimo prevalente per proseguire il trattamento; e) in caso di adempimento di un obbligo legale; f) nel caso di Dati riferiti a minori. Il Titolare può rifiutare la cancellazione solo nel caso di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) esercizio di un diritto in sede giudiziaria;
- ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei Dati Personali; b) trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; c) esercizio di un suo diritto in sede giudiziaria; d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;
- ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile i Dati Personali che la riguardano per trasmetterli ad altro titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro titolare;
- opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi, al trattamento dei Dati Personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di Dati Personali che la riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con email e/o con modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea;
- proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Nei casi di cui sopra, ove necessario, il Titolare porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i suoi Dati Personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte sua, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

11. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare tali diritti:

- inviando una raccomandata A/R all'indirizzo del Titolare;
- inviando una email a: business@eon-energia.com;
- telefonando al Servizio Clienti 800 999 222.

12. Titolare e responsabile del trattamento

Il titolare del trattamento è:

- E.ON Energia S.p.A., Via A. Vespucci 2, 20124 Milano.

Il Data Protection Officer nominato è:

- il Direttore Legal & Compliance;
- indirizzo e email: Via A. Vespucci 2, 20124 Milano; servizio.clienti@eon-energia.com.

L'elenco aggiornato dei responsabili interni ed esterni del trattamento è custodito presso la sede del Titolare, in Via A. Vespucci 2, 20124 Milano.