

INFORMATIVA PRIVACY

INFORMATIVA SULLA NAVIGAZIONE DEL SITO SORGENIA

Sorgenia SpA (di seguito anche "Sorgenia"), è impegnata nel rispetto e nella protezione della tua privacy e desidera che ti senta sicuro sia durante la semplice navigazione del sito sia nel caso in cui decida di registrarti fornendoci i tuoi dati personali per usufruire dei servizi resi disponibili ai Clienti di Sorgenia. In questa pagina si descrivono le modalità di gestione del sito in riferimento al trattamento dei dati personali dei Clienti che lo utilizzano, ma anche dei soggetti che lo visitano per acquisire informazioni sui prodotti e servizi offerti da Sorgenia (di seguito congiuntamente "Utente/Utenti"). Le pagine del nostro sito internet possono contenere collegamenti verso pagine internet di altri soggetti, ai quali però non si estende la presente dichiarazione sulla sicurezza dei dati.

L'informativa si ispira anche alla Raccomandazione n. 2/2001 che le Autorità europee per la protezione dei dati personali, riunite nel gruppo istituito dall'art. 29 della direttiva n. 95/46/CE, hanno adottato il 17 maggio 2001, per individuare dei requisiti minimi per la raccolta dei dati personali on-line: le modalità, i tempi e la natura delle informazioni che i titolari del trattamento devono fornire agli Utenti quando questi si collegano a pagine web.

Relativamente ai contenuti offerti ed alle informazioni fornite Sorgenia tenterà ragionevolmente di mantenere i contenuti del sito web aggiornati e rivisti, senza offrire alcuna garanzia sull'adeguatezza, esattezza o completezza delle informazioni fornite. Sorgenia non garantisce, in definitiva, che le informazioni fornite nel sito web siano esatte, complete o aggiornate e declina esplicitamente ogni responsabilità per eventuali errori d'omissione nelle informazioni fornite nel sito web.

INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DEL D. LGS. N. 196/03

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (nel seguito anche "Codice") Sorgenia informa gli Utenti che i dati personali da questi forniti ed acquisiti contestualmente alla richiesta d'informazioni e/o contatto, registrazione al sito ed utilizzo dei servizi mediante smartphone o qualunque altro strumento impiegato per accedere ad internet, nonché i dati necessari all'erogazione di tali servizi, ivi compresi i dati di navigazione e i dati utilizzati per l'acquisto dei servizi offerti da Sorgenia, ma anche i soli dati c.d. di "navigazione" del sito da parte degli Utenti, saranno trattati nel rispetto del Codice. Sorgenia raccoglie informazioni tecniche relative ai dati di navigazione degli Utenti, sia autonomamente sia attraverso l'ausilio di strumenti di terze parti. Per quanto riguarda i dati di navigazione, i sistemi informatici e telematici e le procedure software preposte al funzionamento del presente sito acquisiscono, nel corso del loro normale funzionamento, alcuni dati (es. la data e l'ora dell'accesso, le pagine visitate, l'indirizzo internet (IP) dal quale ti sei collegato al nostro sito, etc.), la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione web o è utile per la migliore gestione e ottimizzazione del sistema. Questi dati vengono utilizzati, di massima, al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del sito e per controllarne il corretto funzionamento. I dati acquisiti potrebbero essere utilizzati per l'accertamento di responsabilità in caso di attività condotte ai danni del sito.

DATI FORNITI VOLONTARIAMENTE DALL'UTENTE

L'invio facoltativo, esplicito e volontario di posta elettronica agli indirizzi indicati nell'apposita sezione del sito web di Sorgenia, la spontanea compilazione di coupon, nonché la comunicazione tramite chat, social network, numero verde telefonico, etc., comporta la successiva acquisizione di alcuni tuoi dati personali, necessari per rispondere alle richieste. Ti evidenziamo che potresti accedere al sito o connetterti ad aree dove potresti essere abilitato a pubblicare informazioni, comunicare con altri, come blog o bacheche ad esempio provenendo dalla pagina Sorgenia su Facebook®, LinkedIn, Youtube, ed altri siti di social network, rivedere prodotti e offerenti e pubblicare contenuti. Prima di interagire con tali aree sei pregato di leggere attentamente le Condizioni Generali d'Utilizzo tenendo in considerazione che, in talune circostanze, le informazioni pubblicate possono essere visionate da chiunque abbia accesso ad internet e tutte le informazioni che includi nelle tue pubblicazioni possono essere lette, raccolte ed usate da terzi.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI E CONFERIMENTO DEI DATI

I dati sono trattati per le finalità:

- 1) strettamente connesse e necessarie alla registrazione al sito www.Sorgenia.it, sviluppate o rese disponibili da Sorgenia, alla fruizione dei relativi servizi informativi, alla gestione delle richieste di contatto o di informazioni pre-contrattuali, alla eventuale stipula del contratto ed alla sua successiva esecuzione e gestione, alle attività di assistenza commerciale e amministrativa. Il conferimento dei dati per tale finalità è obbligatorio, e in difetto non sarà possibile fornire i servizi richiesti;
- 2) funzionali alle nostre attività quali la commercializzazione di prodotti e servizi sul sito www.sorgenia.it, l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale e di aggiornamenti su iniziative ed offerte volte a premiare i Clienti, ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche. Tali attività potranno riguardare prodotti e servizi della nostra offerta commerciale e potranno essere eseguite nelle forme tradizionali (chiamata da operatore e/o posta cartacea) ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail e fax), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice. Il consenso al trattamento dei dati per le predette finalità è facoltativo e potrai sempre revocare ciascun consenso prestato ed esercitare il diritto di opposizione con le modalità e ai recapiti nel seguito indicati per l'esercizio dei diritti ex art. 7 del Codice;
- 3) per l'analisi della propensione all'utilizzo dei prodotti e servizi offerti da Sorgenia, la definizione di profili individuali e di gruppo, la proposizione di offerte individuali predisposte anche mediante l'impiego di strumenti (cookie) atti a rilevare le forme e le modalità di utilizzo dei singoli servizi nonché degli strumenti in uso, sul funzionamento dei quali si rinvia alla relativa specifica informativa.
- 4) correlate all'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, alla tutela dell'ordine pubblico, all'accertamento e repressione dei reati. Per tali trattamenti non è necessario uno specifico consenso.

MODALITÀ, LOGICHE DEL TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da Sorgenia e/o da terzi di cui Sorgenia può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei tuoi dati personali, anche relativi ai log originati dall'accesso ed utilizzo dei servizi resi disponibili via web, correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. I dati personali trattati verranno conservati per i tempi previsti dal Codice Privacy e dalla normativa nel tempo applicabile.

CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA IN QUALITÀ DI RESPONSABILI E DI INCARICATI

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Sorgenia potrà comunicare e far trattare, in Italia, i tuoi dati personali a soggetti terzi con i quali abbiamo rapporti, laddove queste terze parti forniscono servizi su nostra richiesta. Forniremo a queste terze parti solamente le informazioni necessarie a effettuare i servizi richiesti prendendo tutte le misure per tutelare i tuoi dati personali. Oltre che alle società del Gruppo Sorgenia, collegate, controllate e/o controllanti, potremmo anche rendere noti i dati personali ai nostri fornitori di servizi commerciali, per ragioni di marketing, a tal fine nominati responsabili esterni del trattamento (il cui elenco è a disposizione previa richiesta).

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili all'uso nominati da Sorgenia. I dati personali potranno inoltre, essere conosciuti dai dipendenti/consulenti di Sorgenia i quali sono stati appositamente nominati Responsabili o Incaricati del trattamento.

COOKIE POLICY

Un cookie è una breve stringa di testo che viene inviata al tuo browser ed, eventualmente, salvata sul tuo computer, in generale ogni volta che visiti un sito web. Sorgenia utilizza i cookie per diverse finalità, allo scopo di offrirti un'esperienza digitale rapida e sicura, ad esempio, permettendoti di mantenere attiva la connessione all'area protetta durante la navigazione attraverso le pagine del sito; memorizzare, in modalità sicura, la tua User ID e Password; personalizzare la tua home page o identificare le pagine del sito che hai visitato. Per tutte le informazioni relativi all'utilizzo dei cookie da parte di Sorgenia, si rinvia all'apposita cookie policy.

IL TITOLARE ED I RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO.

Il Titolare del trattamento è Sorgenia SpA, con sede legale in Milano, via Alessandro Algardi, 4. Responsabile del trattamento dei tuoi dati è il responsabile pro tempore dell'area "Marketing e Comunicazione", presso cui potrai esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Codice. L'elenco dei Responsabili del trattamento è disponibile presso la sede legale.

DIRITTI DELL'INTERESSATO.

Ti ricordiamo che ai sensi dell'art. 7 del Codice (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti), in ogni momento hai diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di tuoi dati personali e puoi aggiornare, integrare e rettificare alcuni dei dati modificabili (es. e-mail e recapito telefonico alternativo) selezionando direttamente dall'area personale del sito la voce "Modifica"; puoi chiedere di aggiornare, integrare, rettificare e cancellare la tua registrazione al sito www.sorgenia.it attraverso il Servizio Clienti. Per i trattamenti di cui al punto 2) e 3) potrai sempre revocare il consenso, anche secondo le modalità previste nella cookie policy ed esercitare il diritto di opposizione che, in assenza di tua indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate.

I riferimenti per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Codice sono di seguito riportati:

Sorgenia SpA - Rif. privacy
E-mail: customers.privacy@sorgenia.it

L'uso del sito web di Sorgenia, incluso di quelli destinati a tablet e/o smartphone, da parte del Cliente e/o dell'Utente implica la piena conoscenza e accettazione del contenuto e delle eventuali indicazioni incluse in questa versione di informativa pubblicata da Sorgenia nel momento in cui il sito viene acceduto. L'informativa, inclusa quella specifica per i cookie policy, può essere modificata senza alcun preavviso e quindi Sorgenia ne consiglia una lettura periodica.

PLACET LUCE

DOMESTICO



Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale.

Se lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, **in alternativa all'offerta attuale**, l'attivazione del servizio a CE e contrattuali fissate dall'ARERA.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e s.m.i. e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

NOME IMPRESA: Sorgenia SpA	INDIRIZZO UTILE ANCHE PER L'INVIO DI RECLAMI SCRITTI E DELL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO: Casella Postale 14287 - 20152 Milano
CODICE IDENTIFICATIVO O NOME DEL PERSONALE COMMERCIALE CHE L'HA CONTATTATA:	
DATA E ORA DEL CONTATTO:	FIRMA DEL PERSONALE COMMERCIALE CHE L'HA CONTATTATA:

SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

DATA DI PRESUNTA ATTIVAZIONE	EVENTUALI ONERI A CARICO DEL CLIENTE
------------------------------	--------------------------------------

CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni dal ricevimento della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

Nei casi indicati di seguito, il Cliente ha diritto a indennizzi automatici stabiliti dall'ARERA qualora il fornitore non soddisfi il livello di qualità richiesto per il relativo adempimento.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE

Indicatore	Standard specifico	Livelli effettivi di qualità*	Indennizzo
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	11,4 giorni	In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'indennizzo base è pari a 25 euro. Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base. Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	17,9 giorni	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	39 giorni	
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	98,4%	

* Rilevazione dati anno 2015

Per cause di mancato indennizzo, esclusione dell'indennizzo e modalità di corresponsione fare riferimento al Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui alla Del. 413/2016/R/COM e s.m.i. Per verificare i dettagli relativi al nostro impegno per fornire una qualità tangibile e verificabile, vi invitiamo a visionare la nostra Carta della Qualità dei Servizi disponibile sul sito www.sorgenia.it.

L'offerta standard di cui alla Delibera 463/2016/R/com è disponibile sul sito www.sorgenia.it.



ARTICOLO 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, 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 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 così come definiti all'articolo 2, commi 2.2 e 2.3 del TIBEG;
 - **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 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, come successivamente modificato e integrato;
 - **Codice del consumo:** è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 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:
 - a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
 - b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale;
 - c) nota informativa per il Cliente finale;
 - d) modulistica recante le condizioni economiche;
 - e) scheda di confrontabilità;
 - f) informazioni sul mix energetico;
 - g) informazioni sui livelli specifici e generali di qualità commerciale;
 - h) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici;
 - i) modulo per la presentazione dei reclami;
 - j) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
 - k) informativa sul trattamento per i dati personali;
 - l) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.
 - **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 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;
 - **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 Fornitore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità il Fornitore 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 disalimentato; 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;
 - **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;
 - **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 3 (tre) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, istituito con deliberazione dell'ARERA 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09 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 potersi 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;
 - **TIBEG:** il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale;
 - **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 morosità 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.

ARTICOLO 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 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 7.
- 2.4 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.
- 2.5 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

ARTICOLO 3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- 3.1 Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Fornitore dell'accettazione del Cliente della proposta formulata dal Fornitore attraverso Contratto è condizionata ad una verifica da parte del Fornitore, da svolgersi entro il terzo mese successivo dalla data di conclusione del Contratto, basata sui seguenti parametri:
 - a) esito positivo delle verifiche circa la solvibilità e affidabilità creditizia del Cliente svolte da parte di società terze specializzate, per le quali il Cliente autorizza sin d'ora il trattamento dei propri dati personali;
 - b) conferma da parte delle Società di Distribuzione che – sia al momento della richiesta di switching sia di effettuazione dello switching stesso – la somministrazione di energia elettrica in essere tra il Cliente con altro fornitore non sia stata sospesa per morosità del Cliente né sia stata inoltrata una richiesta di indennizzo per morosità.
 - c) buon esito della procedura di cambio fornitore;
 - d) efficacia del contratto di trasporto dell'energia elettrica e del contratto di dispacciamento;

e) mercato di provenienza del cliente finale: ci riserviamo di non procedere con l'attivazione del cliente nel caso di provenienza dello stesso dai servizi di ultima istanza.

- Il fornitore comunica al Cliente l'avvenuta conclusione del contratto o il proprio rifiuto a contrarre. Decorso il termine di cui sopra, in assenza di comunicazione del Fornitore, il presente Contratto sarà efficace.
- 3.2 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.
 - 3.3 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente è d'accordo, su un altro Supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.
 - 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 f) a j) 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.

ARTICOLO 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 Sorgenia 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** Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.3, 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.

ARTICOLO 5. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

- 5.1** Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:
- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto tramite Raccomandata A/R a Sorgenia S.p.A., Casella postale 14287 20152 Milano o al numero di Fax 02 45882322;
 - mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.
- 5.2** L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.
- 5.3** Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.
- 5.4** La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento.
- 5.5** Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.
- 5.6** Le Parti prendono atto che:
- se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;
 - se il Cliente esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario sarà attivato il Servizio di maggior tutela.
- 5.7** Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

ARTICOLO 6. REVOCA DELLA RICHIESTA DI SWITCHING

- 6.1** 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 Servizio di maggior tutela;
 - le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 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 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
- 6.2** In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di *switching* entro l'ultima data utile.
- 6.3** Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il primo giorno del secondo mese successivo alla data di 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.
- 6.4** Superato il termine di cui al comma 6.3, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
- 6.5** 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.

ARTICOLO 7. CONCLUSIONE DEI CONTRATTI CON IL DISTRIBUTORE E CON TERNA

- 7.1** Per le offerte di energia elettrica, ai fini dell'Articolo 2 il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del con-

tratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna. 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.

- 7.3** 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.

ARTICOLO 8. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

- 8.1** 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 lettera di conferma.
- 8.2** La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.
- 8.3** 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.

ARTICOLO 9. CONDIZIONI ECONOMICHE

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

ARTICOLO 10. DURATA DEL CONTRATTO, RINNOVO E RECESSO

- 10.1** Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 10.2** Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.
- 10.3** Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 10.2 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 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 di tale comunicazione 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.
- 10.4** La comunicazione di cui al precedente comma 10.3 non sarà trasmessa all'intero della fattura 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.
- 10.5** Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 10.3, si applica, per i 12 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.
- 10.6** Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 10.3 e 10.4 e qualora il prezzo di cui al comma 10.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.
- 10.7** Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 10.8** Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, 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. Il nuovo Fornitore è tenuto all'invio di apposita comunicazione al SII entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.
- 10.9** 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.
- 10.10** 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 comunicandolo a Sorgenia S.p.A., Casella Postale 14287, 20152 Milano, o contattando il numero verde 800.294.333 da numero di rete fissa o da cellulare 02.44388001, o inviando un'email all'indirizzo customercare@sorgenia.it, o inviando un fax al numero 02.45.88.23.22.
- 10.11** 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.

ARTICOLO 11. FATTURAZIONE

Disposizioni generali

- 11.1** La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di

consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 11.18.

- 11.2** Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.
- 11.3** Le fatture consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale, e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente nella propria area riservata, accessibile dal sito internet www.sorgenia.it.
- 11.4** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.sorgenia.it 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.
- 11.5** Le fatture sono emesse in formato elettronico inviate all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente in fase di adesione e rese disponibili sull'area web riservata accessibile gratuitamente dal sito www.sorgenia.it o attraverso APP, in formato PDF scaricabile. Al Cliente che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.
- 11.6** Il livello dello sconto di cui al comma 11.5 è pari a -6,00 euro/Punto di fornitura/anno.
- 11.7** Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.5 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.
- 11.8** Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 2 (due) euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.
- 11.9** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.
- 11.10** Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono l'addebito automatico su conto corrente bancario (SDD), su carta di credito (CCR) e il pagamento tramite bollettino (gratuito presso sportelli Poste Italiane convenzionati). Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.
- 11.11** Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:
- (a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
 - (b) le autoletture 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, dell'andamento climatico, della tipologia d'uso nonché di eventuali altri dati in possesso di Sorgenia.
- 11.12** 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 autolettura e l'altra.

Fatturazione di periodo

- 11.13** La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza Bimestrale.
- 11.14** La Fattura di periodo è emessa entro 45 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 euro nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
 - (b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra. Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:
 - (a) 40 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
 - (b) 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- 11.15** 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 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

Fatturazione di chiusura

- 11.16** 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.
- 11.17** In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.16, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:
- (a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.16;
 - (b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.16.
- 11.18** 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 euro.

ARTICOLO 12. RATEIZZAZIONE

- 12.1** 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. qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successivo punto ii. sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli;
 - ii. qualora 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. nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 11;
 - iv. nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.
- 12.2** Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.
- 12.3** 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 oppure 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.
- 12.4** 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.
- 12.5** Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.
- 12.6** Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- (a) la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;
 - (b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
 - (c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;
 - (d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.
- 12.7** Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

ARTICOLO 13. GARANZIE A CARICO DEL CLIENTE FINALE

- 13.1** Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.
- 13.2** L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV) e riportato nelle seguenti tabelle:

Clienti titolari di <i>bonus sociale</i>	
Ammontare deposito (€)	5,2 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata
Clienti domestici	
Ammontare deposito (€)	11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata

- 13.3** L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2, è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di *bonus sociale*, 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 13.2 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.

- 13.4** Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.
- 13.5** Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
- 13.6** 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.
- 13.7** 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.
- 13.8** Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.
- 13.9** Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

ARTICOLO 14. INTERESSI DI MORA

- 14.1** 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.
- 14.2** 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.
- 14.3** 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.

ARTICOLO 15. INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

- 15.1** In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14, trascorso almeno 1 (un) giorno 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).
- 15.2** Il termine di cui al comma 15.1 non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.
- 15.3** Nel caso in cui il Fornitore invii una comunicazione di costituzione in mora nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità con riferimento a fatture non contemplate nella precedente comunicazione, i suddetti termini ultimi per il saldo dei corrispettivi dovuti potranno essere ridotti in misura comunque non inferiore a 7 (sette) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata e 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC, o comunque a 10 (dieci) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.
- 15.4** La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 15.5** Il Fornitore, trascorsi inutilmente almeno 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.
- 15.6** Trascorso il termine aggiuntivo di cui al comma 15.5, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima di procedere alla sospensione della fornitura nei termini di cui al comma 15.5, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al quindici per cento della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, senza alcun ulteriore preavviso verrà effettuata la sospensione della fornitura.
- 15.7** 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 24 relativo alle comunicazioni.
- 15.8** 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 decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.
- 15.9** Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore 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.
- 15.10** 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 TIMOE. La riso-

luzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela.

- 15.11** In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata con le modalità di cui ai commi da 15.1 a 15.4. Decorso inutilmente il termine aggiuntivo per il pagamento di cui al comma 15.5, 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.
- 15.12** Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- (a) euro 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) euro 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;
 - ii. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di costituzione in mora;
 - iii. 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.
- 15.13** Nei casi di cui al comma 15.12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 15.14** 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.

ARTICOLO 16. PRESTAZIONI DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

- 16.1** 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 TIQE 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, subentri e voltture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.
- 16.2** 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 volttura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.
- 16.3** 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.

ARTICOLO 17. SICUREZZA DEGLI IMPIANTI, APPARECCHIATURE E VERIFICHE

- 17.1** 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 dell'energia elettrica.
- 17.2** 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 costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.
- 17.3** 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.

ARTICOLO 18. FORZA MAGGIORE

- 18.1** Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.
- 18.2** 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.
- 18.3** Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

ARTICOLO 19. RESPONSABILITÀ

- 19.1** 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 per motivi di sicurezza del sistema.
- 19.2** In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività

di disaccoppiamento, 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.

- 19.3** 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.
- 19.4** 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 o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

ARTICOLO 20. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

20.1 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:

- quando venga accertata come non veritiera/non corretta la dichiarazione e/o la garanzia fornita dal Cliente in merito alle seguenti circostanze:
 - il/i Punto/i di Prelievo indicato/i nel Modulo di Adesione risulta/no già adeguatamente collegati alle rispettive reti di distribuzione locale e che le opere realizzate per collegare i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile e i propri impianti sono collegati alle reti di cui sopra, in grado di soddisfare i propri fabbisogni energetici;
 - i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile in materia di sicurezza, prevenzione e alle disposizioni antinfortunistiche;
 - ha legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti;
 - non ha obbligazioni insolute relativamente ai contratti stipulati con il precedente fornitore, con le Società di Distribuzione e le Società di Trasporto;
 - non ha subito iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto.Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza di quanto dichiarato ai soprastanti punti da "a" ad "e" e, in caso di dichiarazione mendace, manleva e terrà indenne Sorgenia da ogni responsabilità da essa derivante. Restano ad intero carico del Cliente tutti gli eventuali oneri, sanzioni, penali o corrispettivi in genere che Sorgenia fosse tenuta a corrispondere a qualsiasi titolo a qualunque persona fisica o giuridica a causa di quanto dichiarato dal Cliente.
- qualora gli impianti del Cliente non fossero rispondenti alle disposizioni richiamate ai precedenti punti "a" o "b", il Cliente si impegna a provvedere tempestivamente al loro adeguamento e a sostenerne i relativi costi. In tal caso, il Cliente stesso prenderà i necessari accordi direttamente con le Società di Distribuzione, consentendo a Sorgenia di effettuare le opportune verifiche ed esibendo, su richiesta di Sorgenia, la documentazione comprovante la sicurezza dei propri impianti. In caso di rilevata irregolarità, Sorgenia potrà sospendere la somministrazione sino a quando il Cliente non avrà rimediato all'irregolarità a proprie cure e spese. Qualora il Cliente non provveda a porre rimedio entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'accertamento dell'irregolarità, Sorgenia avrà comunque la facoltà di sospendere la somministrazione o risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. È fatto salvo il diritto per Sorgenia al risarcimento per ogni eventuale danno subito e/o per eventuali rimborsi richiesti da soggetti terzi.
- quando vi sia prelievo fraudolento, manomissione e/o rottura dei sigilli del Misuratore;
- quando il Cliente violi l'art. 2.4 utilizzando l'energia elettrica per usi diversi da quelli pattuiti;
- il Cliente non ottempererà all'obbligo di pagamento di due o più fatture anche non consecutive scaduti i termini del sollecito di cui all'art. 15;
- quando il Cliente non presta, non rinnovi o non integri le eventuali garanzie di cui all'art. 13.;
- il Contratto si intenderà automaticamente risolto ai sensi dell'art. 1353 c.c., senza possibilità per il Cliente di avanzare pretese risarcitorie di alcun genere nei confronti di Sorgenia, al realizzarsi della seguente condizione risolutiva: inefficacia del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica o del Contratto di Dispacciamento;
- qualora si verifichi una causa di Forza Maggiore che comporti l'impossibilità di effettuare integralmente la somministrazione oggetto del presente Contratto, lo stesso si intenderà risolto con efficacia dalla data indicata nella comunicazione, che Sorgenia invierà al Cliente. Qualora la causa di Forza Maggiore comporti l'impossibilità di effettuare integralmente la somministrazione di elettricità oggetto del Contratto, lo stesso perderà efficacia esclusivamente in

relazione alla somministrazione interessata da tale impossibilità e il Contratto si intenderà conseguentemente modificato.

ARTICOLO 21. LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

- 21.1** 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.
- 21.2** 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.sorgenia.it.
- 21.3** Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).
- 21.4** 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.

ARTICOLO 22. INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO

- 22.1** 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.
- 22.2** 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.

ARTICOLO 23. CESSIONE DEL CONTRATTO

- 23.1** 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..
- 23.2** 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.

ARTICOLO 24. COMUNICAZIONI

- 24.1** Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate: invio di comunicazioni via posta a Sorgenia S.p.A., Casella Postale 14287, 20152 Milano, o contattando il numero verde 800.294.333 da numero di rete fissa o da cellulare 02.44388001, o inviando un'email all'indirizzo customercare@sorgenia.it, o inviando un fax al numero 02.45.88.23.22.
- 24.2** Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.
- 24.3** Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

ARTICOLO 25. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 25.1** 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 del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

ARTICOLO 26. RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

- 26.1** 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 (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>) a cui Sorgenia si impegna a partecipare.
- 26.2** L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

ARTICOLO 27. DATI PERSONALI

- 27.1** 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 come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.



SORGENIA PLACET VARIABILE LUCE | DOMESTICO

CONDIZIONI ECONOMICHE
MERCATO LIBERO
CLIENTI DOMESTICI

CODICE PRODOTTO: RES_EL_PCT01010118_V | Prezzo variabile

OFFERTA VALIDA FINO AL
31/03/2018

1. SORGENIA OFFERTA PLACET

La presente offerta è riservata esclusivamente ai clienti domestici (il "Cliente"), allacciati in bassa tensione.

Le presenti condizioni economiche (le "CE") definiscono il prezzo per la somministrazione dell'energia elettrica al Cliente e le ulteriori condizioni dell'offerta denominata "Sorgenia PLACET Variabile Luce Domestico". Le CE di Sorgenia PLACET Variabile Luce Domestico integrano le condizioni generali di contratto per la somministrazione di energia elettrica per il mercato libero domestico di Sorgenia (le "CGC") e le CGC, le CE e il Modulo di Adesione costituiscono il contratto (il "Contratto"). I termini qui utilizzati con la lettera maiuscola hanno il medesimo significato ad essi attribuito nelle CGC, salvo ove diversamente espressamente previsto.

2. CONDIZIONI ECONOMICHE LUCE

ENERGIA ELETTRICA

2.1. Ai sensi del presente Allegato Economico, il prezzo della componente energia, comprensivo di perdite di rete, assumerà i valori espressi nella tabella sottostante.

Prezzo	Corrispettivo Pvol [€/kWh]
Monorario	$P_INGm + \alpha$, con $\alpha = 0,0017$ €/kWh (F1, F2, F3)
Biorario	$P_INGm + \alpha$, con $\alpha = 0,0017$ €/kWh (F1) $P_INGm + \alpha$, con $\alpha = 0,0017$ €/kWh (F2, F3)

Il corrispettivo Pvol, che rappresenta la componente espressa in quota energia, sarà applicato secondo la struttura bioraria per fasce di consumo (F1, F23) nel caso di misuratore trattato per fasce ai sensi del TIS e secondo la struttura monoraria negli altri casi¹ ed è determinato, al termine di ciascun mese, da:

- P_INGm , che è il valore consuntivo medio aritmetico mensile del PUN, espresso in €/kWh, così come determinato dal GME e pubblicato sul sito internet dell'Autorità;
- α , che è il parametro, fissato e invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, espresso in €/kWh, rappresentativo dei costi per la spesa della materia prima non coperti dal PUN.

Il corrispettivo Pfix, che rappresenta la componente espressa in quota punto di prelievo, sarà invece pari a 48 €/POD/anno.

2.2. Saranno inoltre applicati al Cliente:

- i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui all'Articolo 24 del TIS, così come applicati da Terna all'utente del dispacciamento, tenendo conto delle perdite di rete;
- le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione così come definite dall'Autorità ai sensi del TIT e del TIME;
- le componenti ASOS, ARIM, UC3 e UC6 così come definite ai sensi del TIT.

IMPOSTE

2.3. Tutti i corrispettivi sopra indicati sono da considerarsi al netto dell'IVA, delle accise e di qualsiasi altra componente eventualmente introdotta dall'ARERA dopo la stipula del Contratto e per le quali è prevista espressamente un'indicazione in fattura. Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.sorgenia.it.

Suddivisione percentuale della spesa al netto di IVA e Accise per famiglia tipo

La tabella riporta l'incidenza percentuale dei diversi corrispettivi sulla spesa media annua imposte escluse. Le percentuali indicate si riferiscono ad una famiglia "tipo" con contratto ad uso domestico residente che consuma 2.700 kWh all'anno e con una potenza contrattuale di 3 kW.

Spesa per la componente Pvol	31%
Spesa per la componente Pfix	15%
Spesa per il servizio di Dispacciamento	1%
Spesa per trasporto e gestione del contatore e oneri di sistema	53%
di cui componente Asos	23%

VALIDITÀ

2.4. Le condizioni di cui alle presenti CE rimarranno invariate per 12 mesi dalla data di attivazione della somministrazione con Sorgenia. Allo scadere di tale periodo, le Condizioni Economiche potranno essere modificate da Sorgenia, secondo le modalità riportate nell'art. 10.3 delle CGC.

3. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

3.1. La fatturazione dei corrispettivi previsti dalla presente offerta è riportata nell'art. 11.13 delle CGC.

3.2. La presente offerta prevede l'emissione della fattura in formato digitale, salvi i casi in cui Sorgenia non possa procedervi per difficoltà tecniche. I documenti di fatturazione saranno inviati al Cliente all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di adesione e/o saranno disponibili sull'area web riservata accessibile gratuitamente dal sito www.sorgenia.it o attraverso APP, in formato pdf scaricabile.

3.3. Il pagamento avverrà secondo le modalità definite dall'articolo 11 delle CGC.

3.4. La presente offerta prevede uno sconto di 6 €/POD/anno (che sarà erogato in misura pari a 0,5 €/POD/mese), in caso di scelta di modalità di pagamento SDD/CCR.

4. SCONTO E BONUS

4.1. **Bonus sociale:** il bonus sociale per la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico, ove nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama gratuitamente il numero verde 800.166.654.

¹ Le fasce orarie sono definite dalla delibera dell'ARERA n. 181/06 ("Aggiornamento delle fasce orarie con decorrenza 1 gennaio 2007"):

- F1: dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00;
- F2: dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 08:00 e dalle 19:00 alle 23:00 ed il sabato dalle 07:00 alle 23:00;
- F3: dal lunedì al sabato dalle 23:00 alle 07:00, tutte le ore della domenica e festivi.





SCHEDA DI CONFRONTABILITÀ PER I CLIENTI FINALI DOMESTICI

CALCOLO A PREVENTIVO DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE IMPOSTE

Consumo annuo (kWh)	(A) Stima della spesa annua escluse imposte in base alla presente offerta (in Euro)	(B) Stima della spesa annua escluse imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (in Euro)	(A) Stima della spesa annua escluse imposte in base alla presente offerta (in Euro)	(B) Stima della spesa annua escluse imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (in Euro)	(A) Stima della spesa annua escluse imposte in base alla presente offerta (in Euro)	(B) Stima della spesa annua escluse imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (in Euro)
	PROFILO TIPO (MONORARIO)		PROFILO SU FASCE NON DI PUNTA (F1: 10%, F2 e F3: 90%)		PROFILO SULLA FASCIA DI PUNTA (F1: 60%, F2 e F3: 40%)	
CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA						
1.200	224,31	264,75	224,31	261,24	224,31	268,33
2.700	405,39	484,49	405,39	476,59	405,39	492,56
3.500	514,76	614,60	514,76	604,35	514,76	625,05
4.500	651,47	777,23	651,47	764,06	651,47	790,67
CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE NON DI RESIDENZA						
1.200	360,03	397,24	360,03	393,72	360,03	400,82
2.700	541,10	609,79	541,10	601,89	541,10	617,86
3.500	650,48	734,95	650,48	724,70	650,48	745,40
4.500	787,18	891,39	787,18	878,22	787,18	904,83
CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 4,5 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA						
1.200	224,31	296,69	224,31	293,18	224,31	300,27
2.700	405,39	516,43	405,39	508,53	405,39	524,50
3.500	514,76	646,54	514,76	636,29	514,76	656,99
4.500	651,47	809,17	651,47	796,00	651,47	822,61
CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 4,5 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE NON DI RESIDENZA						
1.200	360,03	429,18	360,03	425,66	360,03	432,76
2.700	541,10	641,73	541,10	633,83	541,10	649,80
3.500	650,48	766,89	650,48	756,64	650,48	777,34
4.500	787,18	923,33	787,18	910,16	787,18	936,77

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'ARERA.

MIX ENERGETICO MEDIO

Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE), ha determinato¹ in collaborazione con Terna una **stima del mix di combustibili utilizzato per la produzione dell'elettricità immessa nel sistema elettrico italiano**, ivi inclusa l'energia importata. Di seguito i risultati di questo studio, confrontati con i dati relativi alla produzione di energia elettrica venduta da Sorgenia:

	FONTI PRIMARIE UTILIZZATE					
	Fonti rinnovabili	Carbone	Gas Naturale	Prodotti petroliferi	Nucleare	Altre fonti
Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nel 2016 (*)	19,71%	20,71%	49,65%	1,03%	4,76%	4,14%
Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nel 2015 (**)	29,43%	22,97%	37,76%	1,56%	4,58%	3,7%
Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2016 (*)	16,00%	21,67%	51,94%	1,08%	4,98%	4,33%
Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2015 (**)	26,67%	23,87%	39,24%	1,62%	4,76%	3,85%

¹ Ai sensi di quanto previsto all'articolo 6, comma 5 del decreto del Ministro dello sviluppo economico del 31 luglio 2009.

(*) Dato a pre-consuntivo (**) Dato a consuntivo

**SERVIZIO
ASSISTENZA
CLIENTI**



NUMERO VERDE

800.294.333 da fisso

02.44.388.001* da mobile

attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 20
sabato dalle 8 alle 15
(escluse festività nazionali)

* il costo della chiamata è variabile in funzione dell'operatore telefonico.



WEB

AREA CLIENTI RISERVATA

www.sorgenia.it → Area Clienti



APP

My Sorgenia

su Apple Store e Google Play



E-MAIL

customercare@sorgenia.it

