

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA e/o GAS NATURALE

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 e/o gas naturale concluso tra il Fornitore e il Cliente e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura;

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 si compone delle presenti Condizioni generali di fornitura, delle condizioni tecnico ed economiche con relativa scheda di confrontabilità, della nota informativa per il Cliente finale, dell'Informativa sul trattamento dei dati personali, della modulistica accessoria (moduli dei reclami, modulo di recesso etc) e di ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del Contratto. In caso di discordanza tra quanto previsto nelle Condizioni Generali e quanto previsto nelle Condizioni Tecnico Economiche prevarranno le disposizioni di cui alle Condizioni Tecnico Economiche.

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

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

Fornitore: 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 e/o gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura;

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

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

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 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;

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 la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale da parte di Friends S.r.l. SB, di seguito il "Fornitore", con sede legale in Via Monte Ortigara, 5 - 24121 Bergamo (BG) P.iva e C.F.04173750169 al Cliente presso il Punto di prelievo individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e come indicato nella apposita sezione Richiesta di Fornitura del sito internet del Fornitore.

2.2 L'Energia Elettrica e/o il Gas Naturale consegnata/o dal Fornitore al Punto di prelievo sarà utilizzata/o dal Cliente esclusivamente per gli usi indicati nella Richiesta di Fornitura (uso domestico e non domestico per clienti allacciati in bassa tensione e/o con consumi di gas inferiori a 200.000Smc/anno). Il Cliente garantisce di utilizzare l'Energia Elettrica e/o il Gas Naturale per usi propri e di non cederla/o a terzi, e dichiara altresì di possedere le autorizzazioni, concessioni e servitù necessarie per l'allacciamento e che gli impianti di sua proprietà e/o disponibilità sono conformi alle norme CEI e alle vigenti disposizioni di legge, anche in materia di sicurezza.

2.3 Il Cliente garantisce inoltre l'esattezza, l'attendibilità e l'autenticità dei dati dallo stesso dichiarati nella Richiesta di Fornitura, le cui disposizioni dichiara di conoscere ed accettare integralmente.

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'art.7.

Articolo 3. Conclusione del Contratto

3.1 Il Contratto si conclude con la ricezione del Fornitore dell'accettazione del Cliente della proposta formulata dal Fornitore attraverso forme di comunicazione a distanza (web) o attraverso canali fisici di vendita del Fornitore. L'efficacia del contratto è condizionata ad una verifica da parte del Fornitore, da svolgersi entro 10 (dieci) giorni dalla data di conclusione del Contratto. 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 Il Cliente prende atto e accetta che la conclusione del Contratto è sottoposta alle seguenti condizioni risolutive, rappresentate dal ricorrere in qualsiasi momento della durata contrattuale di uno o più dei seguenti eventi e/o circostanze:

- i dati e/o le informazioni fornite dal Cliente non risultino completi e/o veritieri;

- in caso di pagamento tramite addebito ricorrente in conto corrente o su carta di credito non risulti possibile attivare correttamente il mandato;

- il Cliente risulti iscritto al registro dei protesti e/o sia sottoposto a procedure esecutive e/o la valutazione del merito creditizio del Cliente da parte del Fornitore, a suo insindacabile giudizio, non sia ritenuta positiva;

- in sede di richiesta di switching da parte del Fornitore risultino sospensioni o disattivazione per morosità o morosità verso precedenti fornitori;

3.3 Al verificarsi anche di uno soltanto dei sopraindicati eventi il Fornitore avrà il diritto di risolvere il Contratto con effetto immediato, e non dar corso alla fornitura, fornendone comunicazione al Cliente in formato digitale entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di accettazione della Richiesta di Fornitura.

3.4 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 su Supporto durevole o, a scelta del Cliente in forma cartacea.

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 Friends S.r.l. SB 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 4.4. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

4.2 Eventuali controversie che dovessero insorgere tra il Cliente ed il precedente fornitore in relazione a inadempimenti o altre cause di qualsiasi natura rimarranno nella responsabilità del Cliente.

4.3 Cliente manleva espressamente il Fornitore da ogni responsabilità conseguente la comunicazione di recesso per cambio venditore in relazione ai rapporti giuridici derivanti dal precedente Contratto di fornitura. Il Cliente terrà pertanto manlevato e indenne il Fornitore per ogni danno, costo o spesa derivanti o comunque connessi al precedente Contratto di fornitura.

4.4 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 5.5, 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 Il presente diritto può essere esercitato solo dai clienti finali di cui all'art. 2.3, lettere a) e c) del TIV.

5.2 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:

a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati nelle Informazioni pre contrattuali;

b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

5.3 Il Fornitore consente al Cliente di compilare e inviare elettronicamente la dichiarazione di cui alla lettera 5.2 con l'invio all'indirizzo servizioclienti@energyfriends.it. In tali casi, il Fornitore è tenuto a comunicare senza indugio al Cliente la conferma di ricevimento, su un Supporto durevole, del recesso esercitato.

5.4 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.

5.5 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.

5.6 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento.

5.7 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.

5.8 Le Parti prendono atto che:

a) 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;

b) 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 impedire 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.

5.9 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, Friends S.r.l. SB ha facoltà di revocare la richiesta di *switching* in base alle seguenti informazioni:

a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;

b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;

c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizio di maggior tutela;

d) 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*;

e) 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 termine di 45 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.

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:

a) ritirare la richiesta di *switching* per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;

b) confermare la richiesta di *switching*, rivalendosi sul Cliente finale.

Articolo 7. Servizi di Trasporto, distribuzione e dispacciamento

7.1 Per le esecuzioni delle forniture il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza, esclusivi e irrevocabili ai sensi dell'art. 1705 del Cod.Civ., a titolo gratuito al Fornitore per la stipula e la gestione dei contratti riguardanti:

- Energia Elettrica: contratti di dispacciamento con Terna SpA e contratti di distribuzione con il Distributore Locale;

- Gas Naturale: contratti di trasporto con SNAM, o con altro trasportatore nazionale, e contratti di distribuzione con il Distributore Locale;

7.2 Il Cliente conferisce inoltre al Fornitore, a titolo gratuito, il mandato senza rappresentanza per la gestione del Contratto di connessione di POD e dei PDR e mandato con rappresentanza per la sottoscrizione delle Condizioni Tecniche allegate al Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 Il Contratto riceverà automaticamente tutte le eventuali variazioni normative, e/o dei relativi corrispettivi, relative ai servizi di cui al presente articolo e sarà pertanto, di volta in volta, adeguato alle nuove regole vigenti.

Articolo 8. Misura, Prelievo e impiego dell'energia elettrica e gas naturale

8.1 L'energia elettrica viene consegnata al POD del Cliente, espressa in chilowattora ("kWh"), e misurata attraverso il gruppo di misura del Distributore.

8.2 Il gas naturale viene consegnato al PdR del Cliente, espresso in metri cubi ("mc"), e misurato attraverso il gruppo di misura del Distributore.

8.3 I consumi di energia elettrica e gas naturale sono rilevati mensilmente da remoto dal Distributore ovvero dal personale incaricato dal Distributore per la lettura ovvero comunicati dal Cliente al Fornitore tramite autolettura, secondo le modalità ed i tempi indicati dal Fornitore. Con riferimento all'energia elettrica il Cliente può effettuare l'autolettura solo in caso di punti di prelievo in bassa tensione così come definito nel DPCM 11 maggio 2004.

8.4 In caso di impossibilità di misurazione da remoto da parte del Distributore, il Cliente si impegna a permettere l'accesso del personale incaricato dal Distributore per la lettura diretta dei misuratori di energia elettrica e gas naturale.

8.5 In caso di autolettura fornita dal Cliente, il Fornitore comunica l'eventuale non attendibilità del dato. L'autolettura è valida ai fini della fatturazione in effettivo salvo successiva rettifica a seguito di lettura effettiva da parte del Distributore. In caso di incongruenza tra i dati di consumo forniti dal Cliente e quelli del Distributore, prevalgono questi ultimi; il Cliente rimane pertanto obbligato nei confronti del Fornitore a corrispondere quanto da quest'ultimo fatturato sulla base dei dati forniti dal Distributore nel rispetto di quanto indicato al successivo art. 12, fatto in ogni caso salvo il diritto di ricevere l'eventuale futuro conguaglio/nota credito nel caso in cui i dati del Distributore dovessero essere rettificati.

8.6 Non sono consentiti prelievi di energia elettrica e/o di gas naturale eccedenti, rispettivamente, la potenza elettrica disponibile o la portata massima del contatore, se non previa proposta di modifica contrattuale di adeguamento al nuovo fabbisogno formulata dal Cliente e positivamente accolta dal Fornitore e dal Distributore.

8.7 Il Cliente rimane comunque responsabile per tutti gli eventuali danni arrecati al Fornitore o ai terzi in relazione a prelievi eccedenti, inclusi i danni relativi alla qualità del servizio erogato dal Fornitore al Cliente o a terzi.

8.8 Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore ogni variazione intervenuta nei dati indicati nelle Condizioni Tecnico Economiche ed in particolare nell'impiego del gas.

Articolo 9. Attivazione della fornitura

9.1 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 Attivazione*.

9.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.

9.3 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.

9.4 Qualora, per cause non imputabili al Fornitore, la decorrenza della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale non sia compatibile con la data di attivazione dei servizi di trasporto, distribuzione e dispacciamento, la decorrenza della fornitura si intende differita alla prima data utile; in tale caso il Fornitore non sarà responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente conseguenti alla ritardata attivazione della fornitura.

9.5 L'efficacia del Contratto decorre dall'Attivazione della prima fornitura utile.

Articolo 10. Condizioni Economiche

10.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente e sono allegate al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

Articolo 11. Durata del Contratto, rinnovo e recesso

11.1 Il Contratto è a tempo indeterminato e la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è condizionata all'efficacia dei contratti di trasporto, distribuzione e dispacciamento di cui all'art.7 ed alla efficacia di recessi verso i precedenti fornitori.

11.2 In relazione al precedente art.5 il Cliente potrà richiedere al Fornitore di dar corso alla richiesta di attivazione della fornitura anche in presenza dei termini per l'esercizio del diritto di ripensamento.

11.3 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.

11.4 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. Friends S.r.l. SB 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.

11.5 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.

11.6 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:

- Compilando il modulo di recesso sul sito www.energyfriends.it

- Inviando il modulo di recesso all'indirizzo servizioclienti@energyfriends.it

11.7 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 12. Fatturazione

Disposizioni generali

12.1 Il Fornitore emetterà fattura al Cliente con periodicità mensile o bimestrale, in relazione alla scelta indicata dal Cliente stesso nella Richiesta di Fornitura per ciascun POD e/o PDR.

12.2 Il Fornitore fatturerà al Cliente gli importi corrispondenti ai kWh di energia elettrica e/o ai metri cubi di gas naturale consumati nel periodo di fatturazione, così come comunicati dal Distributore, attraverso l'emissione di due distinti documenti contabili.

12.3 Nel caso in cui al Fornitore non risultino disponibili, nei termini previsti per la fatturazione, i dati di consumo mensile dell'energia elettrica e/o del gas naturale utilizzata/o dal Cliente, il Fornitore procederà con la fatturazione in acconto sulla base dell'autolettura fornita dal Cliente e, qualora quest'ultima non fosse validata dal Distributore, sulla base delle migliori previsioni di consumo disponibili. La fattura di conguaglio sarà emessa non appena il Distributore procederà con la comunicazione dei dati effettivi.

12.4 La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni.

12.5 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.

12.6 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 che ne faccia richiesta esplicita secondo le modalità indicate nella fattura stessa. La Fattura conterrà le seguenti informazioni:

- Il periodo di riferimento della fattura
- I termini di scadenza del pagamento
- La modalità di determinazione dei consumi fatturati
- La data di lettura effettiva o di autolettura
- Eventuali addebiti per CMor
- Eventuali altri costi aggiuntivi

12.7 Il Fornitore emetterà le fatture nel rispetto della normativa in tema di trasparenza dei documenti contabili che includeranno anche corrispettivi, maggiorazioni, oneri e penali eventualmente dovuti per effetto del Contratto o della normativa vigente pro-tempore.

12.8 Le fatture sono emesse in formato elettronico e sono rese disponibili gratuitamente al Cliente nell'area riservata MyFriends sul sito web del Fornitore, e inviate al Cliente in via posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente stesso nella Richiesta di Fornitura ovvero in formato cartaceo via posta ordinaria in relazione alla scelta indicata dal Cliente stesso nella Richiesta di Fornitura per ciascun POD e/o PDR.

12.9 Nel caso di scelta di ricezione fattura via posta elettronica, la comunicazione digitale sostituisce a tutti gli effetti il documento contabile cartaceo e obbliga il Cliente ad effettuarne il pagamento.

12.10 La modalità di ricezione della fattura potrà essere sempre modificata dal Cliente tramite l'area riservata MyFriends ovvero tramite le modalità di assistenza Cliente di volta in volta messe a disposizione del Cliente da parte del Fornitore. Nel caso in cui la fornitura avvenga su diversi POD e/o PdR, anche in virtù di contratti di fornitura distinti, il Fornitore uniformerà la modalità di invio delle fatture, adottando per tutti i punti di consegna la modalità scelta dal Cliente nella Richiesta di Fornitura più recentemente sottoscritta dal Cliente stesso.

12.11 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 5 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

12.12 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 5 euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva;

12.13 In tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.

12.14 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 giorni dalla data di emissione della fattura e le modalità di pagamento disponibili sono le seguenti: addebito preautorizzato in conto corrente ovvero su carta di credito o a mezzo AmazonPay o Bitcoin. Tali modalità sono indicate in fattura.

12.15 In tutti i casi di pagamenti con modalità diverse da quelle di cui al precedente art.12.15, in assenza della dichiarazione prevista all'art.1193 Cod.Civ., il Fornitore potrà imputare l'importo pagato prioritariamente alle fatture con data di emissione anteriore.

12.16 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 autolettura e l'altra.

12.17 Verranno in ogni caso fatturati al Cliente gli eventuali corrispettivi fissi relativi alle spese di gestione delle prestazioni richieste dal Cliente al Distributore, come previsto dalla Delibera AEEGSI n. 156/07 e s.m.i. Saranno altresì poste a carico del Cliente eventuali spese amministrative e qualsiasi

onere richiesto dal Distributore per prestazioni richieste dal Cliente. A titolo esemplificativo e non esaustivo: attivazione, disattivazione della fornitura, voltura e subentro, variazione di potenza di un POD già attivato

Fatturazione di chiusura

12.18 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.

12.19 La Fattura conterrà anche eventuali importi relativi a conguagli o rettifiche a seguito della lettura finale da parte del Distributore effettuata successivamente alla cessazione della Fornitura.

Articolo 13. Garanzie a carico del Cliente finale

13.1 Il Fornitore si riserva di richiedere 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 bonus sociale | |
|-----------------------------------|--|
| 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:

- 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;
- 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.

Articolo 14. Interessi di mora

14.1 Qualora il Cliente sia un Consumatore o un condominio, in caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle fatture, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, sarà applicato un interesse di mora, su base annua, pari a quanto previsto all'articolo 8 della Delibera AEEGSI 229/01, da applicarsi dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento; al Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio sarà applicato, per i primi 10 giorni di ritardo, il solo interesse legale.

14.2 Qualora il Cliente non rientri in una delle categorie indicate 14.2, in caso di mancato, parziale o ritardato

pagamento delle fatture, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, sarà applicato un interesse di mora, su base annua, pari alla misura prevista dal D. Lgs. 231/02, come di volta in volta applicabile, da applicarsi dal giorno successivo alla scadenza dei termini di pagamento; inoltre al Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio sarà applicato, per i primi 10 giorni di ritardo, il solo interesse legale

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, trascorsi almeno 3 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).

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 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 5 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 244 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 risoluzione 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 gli indennizzi automatici come definito nell'art.21.

15.13 Nei casi definiti nell'art.21, 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 voltura, 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 e casi di interruzione della fornitura

18.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.

18.2 L'adempimento degli obblighi di una delle Parti sarà sospeso per tutto il tempo durante il quale detta Parte sia impedita a tale adempimento per il verificarsi di avvenimenti di carattere straordinario che le Parti non avrebbero potuto prevedere né prevenire con l'esercizio dell'ordinaria diligenza, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: le guerre, le sommosse e i tumulti, gli atti di terrorismo, gli espropri o le requisizioni di attrezzature o installazioni, i sabotaggi, gli incendi, le alluvioni, i terremoti, gli scioperi, le interruzioni o sospensioni della somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale non dovute al fatto della Parte che invoca la presente disposizione, o norme di legge e decisioni di autorità che abbiano gli effetti di cui alla presente disposizione, altre circostanze che comportino impossibilità sopravvenuta di una obbligazione ai sensi dell'art. 1463 ss. cod. civ..

18.3 Al verificarsi di una delle circostanze di cui al precedente paragrafo, la Parte che intenda farla valere avrà l'onere di darne tempestivamente comunicazione all'altra Parte a mezzo lettera raccomandata A/R, indicando la circostanza intercorsa, le conseguenze prodotte o che potrebbero prodursi e la prevedibile durata della situazione di impossibilità al regolare adempimento delle obbligazioni contrattuali. In caso di impedimento parziale del Fornitore, quest'ultimo ha la facoltà di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, limitandole alla parte rimasta eseguibile, ovvero di dichiarare il proprio recesso dal Contratto con effetto a decorrere dal 60° (sessantesimo) giorno successivo alla comunicazione al Cliente dell'esercizio del recesso. Qualora il Fornitore non eserciti la facoltà di recedere, il Contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile, salva la facoltà del Cliente di recedere mediante dichiarazione a mezzo raccomandata A/R da spedire al Fornitore entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della comunicazione che evidenzia circostanze di impossibilità parziale. Il recesso del Cliente avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data in cui il Fornitore ha avuto conoscenza di tale dichiarazione di recesso. Fermi i casi di cui ai precedenti commi, il Fornitore potrà altresì interrompere la fornitura, adoperandosi, per quanto possibile, per ridurre il disagio del Cliente, per ragioni di servizio quali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: manutenzione, riparazione di guasti, interventi di ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico, motivi di sicurezza. L'impossibilità del Cliente di adempiere ai propri obblighi di pagamento non può essere considerata Forza Maggiore

18.4 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 variazioni 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 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.

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 e Risoluzione del Contratto

20.1 Ferme restando le cause di recesso /o risoluzione previste dal Contratto o disposte per legge, e in particolare le disposizioni della delibera AEEGSI ARG/elt n. 4/08 relativamente alla fornitura di energia elettrica, il Fornitore avrà la facoltà di dichiarare la risoluzione contrattuale anticipata di diritto, anche per una singola fornitura, mediante comunicazione scritta da inviarsi al Cliente a mezzo raccomandata A/R, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

- a) impossibilità da parte del Fornitore di procedere con la somministrazione di energia elettrica a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa, senza che questo comporti responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente;
- b) mancata attivazione, revoca o cessazione di efficacia dell'autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario o su carta di credito delle fatture emesse dal Fornitore;
- c) ritardo in un pagamento da parte del Cliente che si protragga oltre 20 (venti) giorni dalla comunicazione del Fornitore di cui all'art. 15 delle presenti Condizioni Generali;
- d) reiterato ritardato pagamento e/o pagamento parziale delle fatture;
- e) mancata e/o invalida costituzione del deposito cauzionale richiesto dal Fornitore al Cliente ai sensi dell'art. 13 delle presenti Condizioni Generali;
- f) violazione da parte del Cliente degli obblighi a suo carico;
- g) iscrizione nel registro dei protesti del Cliente;
- h) fornitura di dati non veritieri da parte del Cliente/dichiarazioni mendaci rese dal Cliente;



i) assunzione del Cliente di impegni contrattuali con altri fornitori per il medesimo oggetto del presente Contratto e per il medesimo periodo dalla data di decorrenza del presente Contratto.

20.2 Senza pregiudizio per qualsiasi altro rimedio del Fornitore ai sensi di legge o previsto dal Contratto, la risoluzione avrà effetto a decorrere dal primo giorno del secondo mese successivo a quello della data di invio della relativa comunicazione e comunque in accordo con i tempi tecnici di switching (delibera ARERA ARG/elt n. 42/08 e successive modificazioni ed integrazioni).

20.3 Nei limiti di legge, sono a carico del Cliente tutti gli oneri relativi fino alla completa cessazione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e dei relativi servizi collegati, inclusi eventuali costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla risoluzione del Contratto.

20.4 Il Cliente rimane in ogni caso tenuto a pagare la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale fino a quando il Distributore locale abbia provveduto a togliere tale fornitura dal Contratto trasporto del Fornitore.

Articolo 21. Livelli di qualità, indennizzi, 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 e saranno corrisposti al Cliente con accredito nella prima fattura utile ovvero rimessa diretta, entro 90 giorni dalla intervenuta violazione. L'indennizzo sarà riconosciuto come di seguito riepilogato:

| | | |
|---|-----------------|------|
| nonostante il mancato invio della costituzione in mora | - | € 30 |
| nonostante il mancato rispetto del termine ultimo per provvedere al pagamento indicato nella costituzione in mora | 15 gg solari | € 20 |
| nonostante il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il venditore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata | 3 gg lavorativi | € 20 |
| nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura indicata dalla costituzione in mora) | 3 gg lavorativi | € 20 |

21.2 Inoltre, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale vigente pro tempore (delibera AEEG ARG/com n. 104/10), il Fornitore è tenuto alla corresponsione al Cliente di un indennizzo automatico pari a euro 30,00 (trenta euro) nei casi di violazione delle clausole contrattuali definite dal Fornitore ai sensi degli artt. 11.1, lettera g, punto i, e 13.1 e 13.4 della delibera ARERA ARG/com n. 104/10, per periodicità di emissione delle fatture e/o mancato rispetto da parte del Fornitore dei termini di preavviso e modalità di comunicazione delle variazioni unilaterali al Contratto in presenza di un giustificato motivo.

21.3 Per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, il Fornitore è tenuto ad accreditare al Cliente l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore che non ha rispettato il livello specifico di qualità commerciale.

21.4 Il Cliente può inviare in forma scritta reclami e/o richieste di informazioni ai recapiti indicati nelle fatture mensili e nel sito web del Fornitore, tramite la compilazione del modulo reclami o liberamente, purché vengano indicati chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Fornitore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta: a) ragione sociale/nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, indirizzo email; d) servizio a cui si riferisce il reclamo (Energia Elettrica e/o Gas Naturale); e) il POD o PdR, ove disponibile, o, qualora non disponibile, il codice Cliente.

21.5 Il Fornitore mette a disposizione del Cliente assistenza contrattuale tramite i seguenti supporti, anche se non preventivamente scelta in fase di compilazione:

- Area MyFriends: gratuita;
 - Web + Chat: al costo di 1,00 Euro;
 - Web + Chat + Telefono: al costo di 1,50 Euro;
- Tali servizi sono sempre in forma gratuita in fase di Attivazione del contratto.

21.6 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).

Articolo 22. Modifiche contrattuali

22.1 Il Contratto si intenderà modificato di diritto, mediante l'automatico inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che l'ARERA o il Legislatore

| INDENNIZZI AUTOMATICI DA CORRISPONDERE AL CLIENTE IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI | SE L'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE AVVIENE | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
| | oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard | oltre il doppio dello standard ma entro il triplo dello standard | oltre un tempo triplo dello standard |
| Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | € 20 | € 40 | € 60 |
| Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione | € 20 | € 40 | € 60 |
| Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | € 20 | € 40 | € 60 |
| Mancato rispetto del tempo massimo di trasmissione della richiesta di | € 30 | € 60 | € 90 |
| prestazioni INDENNIZZI AUTOMATICI DA CORRISPONDERE AL CLIENTE IN CASO DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA O DI RIDUZIONE DI POTENZA AL 15% | | STANDARD DA RISPETTARE | INDENNIZZO PREVISTO |

vorranno definire. Qualora necessario il Fornitore indicherà al Cliente, in fattura o mediante apposita informativa, le conseguenti modifiche e i relativi effetti.

22.2 Senza pregiudizio per le disposizioni precedenti, il Fornitore avrà facoltà di apportare unilateralmente (salvo la facoltà di recesso del Cliente di cui al seguente comma) qualunque modifica alle condizioni economiche, normative o tecniche del Contratto ove sussista un giustificato motivo, quale - in via esemplificativa, ma non esaustiva - il mutamento delle condizioni del mercato o delle proprie politiche commerciali ovvero sopraggiungano, successivamente alla data di stipula del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità e/o regolamentazioni e/o modificazioni del quadro normativo, regolamentare o tariffario ovvero mutamenti dei termini delle condizioni di approvigionamento da parte del Fornitore parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto.

22.3 Qualora desideri esercitare tale facoltà, il Fornitore dovrà comunicare espressamente e in forma scritta al Cliente, con le modalità disciplinate dall'art. 22.1, le modifiche apportate al Contratto, indicando il testo completo delle disposizioni modificate e illustrando gli effetti delle variazioni, nonché la data di efficacia di tali modifiche, che verrà fissata per il 3° (terzo) mese decorrente dal 1° (primo) giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. La comunicazione di variazione deve contenere per ciascuna delle modifiche proposte le seguenti informazioni: a) il testo completo di ciascuna delle disposizioni

contrattuali risultanti dalla modifica proposta; b) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; c) la decorrenza della variazione proposta; d) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri. 22.4 Nel caso di modifiche unilaterali del Fornitore di cui al recedente art. 22.3, il Cliente avrà facoltà di recedere senza oneri dal Contratto entro 30 (trenta) giorni a decorrere dalla ricezione della comunicazione delle modifiche inviata dal Fornitore, che si intende avvenuta trascorsi 10 (dieci) giorni dalla data di invio, salvo prova contraria. Il recesso avrà effetto trascorsi 60 (sessanta) giorni. Il Cliente, qualora eserciti tempestivamente il recesso e fino alla data di efficacia dello stesso, avrà diritto all'applicazione delle precedenti condizioni contrattuali.

Articolo 23. Cessione del Contratto

23.1 Il Cliente potrà cedere il Contratto solo previo consenso scritto del Fornitore.

23.2 Resta inteso che la parte cessionaria del Contratto (colui che è subentrato al Cliente) sarà in ogni caso obbligata in solido con il cedente nei confronti del Fornitore in relazione a tutte le obbligazioni sorte o comunque maturate prima fino al momento di tale cessione, ancorché non ancora fatturate dal Fornitore al Cliente.

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

Articolo 24. Comunicazioni

24.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate a mezzo raccomandata A/R o a mezzo email.

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. Elezione di Domicilio, Legge applicabile e Foro competente

25.1 Il Cliente elegge domicilio nel luogo indicato nella Richiesta di Fornitura.

25.2 Nel caso in cui il Cliente non sia il proprietario dell'immobile con la sottoscrizione della Richiesta di Fornitura, garantisce di avere titolo ad occupare l'immobile e richiedere la fornitura.

25.3 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>) o, in alternativa, presso i seguenti organismi di risoluzione delle controversie, ai quali il Fornitore si impegna a partecipare: presso le Camere di Commercio che hanno aderito convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere.

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.