

Allegato A - Condizioni Generali - Fornitura energia elettrica e gas naturale

1. Definizioni

Area Riservata: è la parte privata del sito internet www.pulsee.it accessibile mediante credenziali personali fornite in fase di stipula del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale.

ARERA: è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, 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 e/ o gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;

Clienti non dibattimentali: 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/ come 104/10, come successivamente modificato e integrato;

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

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 costituito dal- la Proposta di Fornitura relativi allegati (All. A - Condizioni Generali, All. B Condizioni tecnico-economiche di fornitura di energia elettrica e/ o di gas naturale o CTE, All. C Nota informativa per i clienti finali ai sensi del Codice di Condotta Commerciale e Codice di Consumo) che costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso.

Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in con- cessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs.79/ 99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999 o di gas naturale Documentazione contrattuale: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:

- modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
- informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale;
- nota informativa per il Cliente finale;
- modulistica recante le condizioni economiche;
- scheda di confrontabilità;
- informazioni sul mix energetico;
- informazioni sui livelli specifici e generali di qualità commerciale;
- modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici;
- modulo per la presentazione dei reclami;
- modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
- informativa sul trattamento per i dati personali;

l)ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori 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: Pulsee, un marchio di Axpo Italia S.p.A.;

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;

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 ("POD") o il gas naturale ("PDR");

RQDG: è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione 2014-2019;

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.v. n.188 del 14 agosto 2007, riservato ai clienti finali domestici e ai clienti finali non domestici, interamente connessi in bassa tensione aventi meno i 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 mesi di erogazione della fornitura prima della data di effetto dello Switching istituito con deliberazione dell'ARERA 11 dicembre 2009, ARG/ elt 191/ 09 s.m.i. e disciplinato dalla normativa vigente;

Supporto Durevole: è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di con-

servere le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del

computer, messaggi di posta elettronica;

Switching: è (i) per la fornitura di energia elettrica la successione di un utente del di- spacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato; (ii) per la fornitura di gas naturale a. l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna; b. l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione.

Terna: è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

TIBEG: è il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione del- la 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;

TIVG: è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti;

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente

Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

2. Oggetto

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

3. Contratto

Il Contratto si intende concluso allatto della sottoscrizione da parte del Cliente della Proposta di Fornitura. In caso di discrepanza tra quanto previsto nell'All. A Condizioni Generali e quanto previsto nell'All. B CTE prevarranno queste ultime. Il Contratto disciplina i rapporti unicamente per i POD e PDR con Tipologia Contrattuale Domestico. Qualora ne- gli archivi del Distributore Locale di competenza i POD e PDR oggetto del Contratto dovessero risultare catalogati con tipologia contrattuale "Altri Usi" e "Usi Diversi", il Fornitore provvederà ad aggiornare la tipologia contrattuale in "Domestico" a decorrere dalla prima data utile; analogamente, in tutti i casi in cui il Distributore avesse dati fiscali di- scordanti rispetto a quelli comunicati dal Cliente col presente Contratto, il Fornitore provvederà a chiederne la rettifica successivamente al passaggio in Axpo della fornitura. I costi di aggiornamento della tipologia contrattuale o di altri dati verranno addebitati al Cliente in fattura con separata evidenza. A meno che il cliente non abbia richiesto esplicitamente l'avvio delle attività propedeutiche all'attivazione della fornitura durante il periodo di ripensamento, ai sensi dell'art. 51.8 o 50.3 del codice de consumo, tali attività inizieranno solo una volta decorso il termine per esercitare il diritto di ripensamento

Il Cliente prende atto e accetta che l'esecuzione del Contratto è condizionata alla verifica da parte del Fornitore che: a. nei confronti del Cliente non sia pendente alcuna richiesta di sospensione o disattivazione per morosità del/ i POD o PDR oggetto di Contratto;

b. non sussistano situazioni di morosità del Cliente verso il Fornitore stesso anche per diversi e pregressi rapporti contrattuali (per chiarezza, in ipotesi di voltura la morosità del Cliente volturato non assume rilevanza, restando tuttavia ferma la facoltà del Fornitore di rifiutare la richiesta di voltura, come previsto dalle delibere ARERA 398/ 2014/ R/ eel ("Disposizioni funzionali all'acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale. Regolazione della voltura nel settore elettrico") e 102/ 2016/ R/ com (Regolazione della voltura nel settore gas e modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 398/ 2014/ R/ eel") e s.m.i.; c. nei confronti del Cliente non sia pendente al- cuna richiesta di indennizzo Cmor ai sensi della vigente normativa; d. la richiesta di attivazione dell'addebito ricorrente su conto corrente (SEPA) o su carta di credito sia andata a buon fine o, in mancanza, il Cliente abbia dichiarato di impegnarsi a pagare con diverse modalità indicate dal Fornitore; e. il Cliente non sia iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive di qualsivoglia natura.

Il Fornitore si riserva comunque di eseguire ogni tipo di valutazione sul Cliente - anche attraverso l'analisi preventiva di informazioni e dati, nel rispetto della vigente normativa - finalizzata alla decisione se dare esecuzione al Contratto.

Il Fornitore comunicherà per iscritto al Cliente l'avvenuta conclusione del contratto o il proprio rifiuto a contrarre secondo le modalità riportate all'articolo 19 (Comunicazioni) entro 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto. Il Fornitore inoltre si potrà avvalere della facoltà di revoca dello Switching prevista dall'art. 6.3 del TIMOE e dall'art.8 della delibera TIMG, a seguito della comunicazione da parte del Distributore:

1)che il punto di prelievo risulti sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità;

2)che per il punto di prelievo sia in corso una richiesta di indennizzo Cmor; 3)del mercato di provenienza del punto (mercato libero o servizi di ultima istanza);

4) delle eventuali date delle richieste di sospensione e/ o delle richieste di switching, oltre a quelle eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching. In tutti i detti casi il Fornitore comunicherà per iscritto entro 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto la risoluzione contrattuale. A seguito della predetta comunicazione di risoluzione contrattuale gli effetti del recesso con il precedente fornitore verranno meno. In assenza della predetta comunicazione di risoluzione il contratto avrà comunque efficacia

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

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

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

- (i) contratto di vettoriarono con il Distributore, contratto di accesso al servizio di trasporto con il trasportatore nazionale;
- (ii) contratto di trasporto con il Distributore e contratto di dispacciamento con Terna.

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

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

4.2 Procura a recedere dal contratto con il precedente venditore

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

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 il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

5. Obblighi contrattuali

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

Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e delle comunicazioni del Cliente al Fornitore. Nel caso di mancata veridicità dei dati risultanti dalle predette istanze, dichiarazioni e documentazione, saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/ o a qualunque altro ente coinvolto. Il Cliente si impegna a corrispondere le somme dovute entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla ricezione della richiesta.

Il Cliente si impegna a restituire nel più breve tempo possibile al Fornitore, anche nel caso in cui non sia proprietario dell'immobile presso cui l'energia elettrica e/o gas naturale è consumata/o/i, i dati catastali relativi ai siti oggetto della fornitura attraverso le funzionalità dell'Area Riservata come previsto alla lettera h) della Proposta di fornitura.

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

6. Fatturazione, criteri di contabilizzazione dei consumi, pagamenti e deposito cauzionale.

6.1 Modalità di fatturazione

La fattura del Fornitore conterrà l'indicazione: a) del periodo di riferimento della fattura; b) dei termini di scadenza del pagamento; c) delle modalità utilizzate per la determinazione dei consumi; d) della data di lettura effettuata o dell'autolettura; e) degli addebiti per indennizzo CMOR relativi a morosità verso precedenti fornitori e notificati attraverso il Sistema Indennitario; f) costi aggiuntivi, compresi eventuali corrispettivi fissi relativi alle spese di gestione delle prestazioni richieste dal Cliente al Distributore, come previsto dal TIV e dal TIVG. Se non diversamente indicato nelle CTE, il Fornitore fatturerà al Cliente con la periodicità prevista dalle tabelle 2 e 3 del TIF per ogni POD e per ogni PDR indicati nella Proposta di Fornitura, gli importi corrispondenti ai kWh di energia elettrica e/ o ai metri cubi di gas naturale consumati nel periodo di riferimento precedente, così come comunicati dal Distributore, attraverso l'emissione di distinte bollette per singola fornitura (energia elettrica e/o gas naturale).

Il Fornitore trasmetterà al Sistema di Interscambio la fattura elettronica (che sarà disponibile per il Cliente nel cassetto fiscale), così come previsto dalla vigente normativa fiscale, e trasmetterà via posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente la comunicazione di avvenuta pubblicazione della copia analogica della fattura sul proprio sito internet, riportando nella stessa il link per la visualizzazione (download) della copia della fattura. Tale comunicazione sostituisce a tutti gli effetti il documento contabile cartaceo e obbliga il Cliente ad effettuare il pagamento. Nel caso in cui il Cliente abbia optato nella Proposta di Fornitura per l'invio cartaceo della fattura, in sostituzione dell'email, il Fornitore provvederà alla spedizione della stessa all'indirizzo di posta indicato nella Proposta di Fornitura senza applicazione di alcun onere aggiuntivo al cliente. Nel caso in cui la fornitura avvenga su diversi POD o PDR, anche in virtù di contratti di fornitura separati, il Fornitore uniformerà la modalità di invio delle fatture, adottando per tutti i punti di consegna la modalità prescelta dal Cliente nella Proposta di Fornitura più recente sottoscritta. Le fatture saranno emesse nel rispetto della normativa vigente in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione e includeranno anche corrispettivi, maggiorazioni, oneri e penali che fossero dovuti per effetto del Contratto o della normativa vigente promtempore. Per effetto dell'art. 1, comma 3, del d.lgs 5 agosto 2015 n. 127, così come riformulato dall'art. 1 commi da 909 a 927 della legge n. 205 del 27 dicembre 2017, a decorrere dal 1 gennaio 2019, le fatture sono emesse in formato elettronico e sono recapitate dal Sdi all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) indicato o, in mancanza, sono messe a disposizione nell'area riservata del Cliente del sito web dell'Agenzia delle entrate. In ogni caso il Fornitore comunicherà al Cliente le fatture nel formato pdf o cartaceo all'indirizzo e-mail o all'indirizzo postale comunicato per la ricezione delle fatture. La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni.

6.2 Criteri di contabilizzazione dei consumi

La fatturazione avverrà prioritariamente sulla base dei dati di misura

comunicati dal Distributore. Nel caso in cui tale dato non risultasse disponibile, nei termini previsti per la fatturazione, il Fornitore potrà richiedere al Cliente di rendere disponibili ove presenti i dati di autolettura; in difetto, il Fornitore emetterà fattura in acconto sulla base delle migliori previsioni di consumo disponibili. Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati del Distributore per la lettura diretta dei contatori dell'energia elettrica e/ o del gas naturale.

La fattura di conguaglio sarà emessa non appena noti i consumi effettivi comunicati dal Distributore. Per la sola fornitura di gas naturale, in caso di mancata raccolta della misura da parte del Distributore secondo le tempistiche imposte dal TIVG il Fornitore ne darà comunicazione con le modalità previste dall'art. 19. Il Fornitore addeberà o accrediterà al Cliente anche eventuali importi derivanti da conguagli o rettifiche che fossero dovuti a

seguito di letture da parte del Distributore effettuate successivamente alla cessazione della Fornitura. Il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente eventuali oneri che lo stesso dovesse sostenere in relazione alla modifica della disciplina degli sbilanciamenti effettivi nel settore dell'energia elettrica e del bilanciamento nel settore del gas naturale.

6.3 Pagamenti

Il Cliente si impegna a corrispondere l'importo indicato in fattura entro il termine ivi previsto e con le modalità di addebito ricorrente messe a disposizione dal Fornitore e scelte dal Cliente in fase di stipula del Contratto. Nell'ipotesi in cui si verificasse un ritardo nell'attivazione del SEPA, la bolletta dovrà essere pagata con le modalità di pagamento indicate dal Fornitore (ad esempio MAV, bonifico bancario, ecc.). In caso di pagamento effettuato con modalità diverse da quelle comunicate dal Fornitore, in assenza della dichiarazione prevista all'art. 1193 cod. civ., il Fornitore potrà imputare l'importo pagato prioritariamente alle fatture con data di emissione anteriore.

6.4 Deposito cauzionale

Il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere al Cliente il versamento di un deposito cauzionale di importo pari alla stima di due mesi di fornitura a copertura del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali da parte del Cliente e che verrà restituito dal Fornitore al Cliente, maggiorato degli interessi legali maturati, con l'ultima fattura di chiusura qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute.

6.5 Guida alla lettura

Sul sito pulses.it è a disposizione dei clienti la guida alla lettura della bolletta, come previsto dalla Bolletta 2.0.

7. Ritardo nei pagamenti – procedure per la morosità

7.1 Ritardo nei pagamenti

Nel caso di ritardato pagamento, anche parziale, delle fatture di energia elettrica e/ o di gas naturale, verrà applicato al Cliente un interesse di mora, per ogni giorno di ritardo a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura rimasta insoluta, nella misura legale.

In caso di mancato, ritardato o parziale pagamento, il Fornitore si riserva, inoltre, ai sensi dell'art. 1194 cod. civ., il diritto di imputare i pagamenti ricevuti dal Cliente nell'ordine: a. agli interessi moratori maturati alla data dell'incasso; b. alle maggiori spese di esazione; c. al capitale, indipendentemente all'imputazione difforme indicata dal Cliente all'atto del pagamento. Saranno imputati al Cliente tutti i costi effettivi sostenuti dal Fornitore per pretendere il pagamento delle morosità.

7.2 Procedure per la morosità

In tutti i casi di morosità del Cliente nei confronti del Fornitore, è facoltà di quest'ultimo procedere in via preventiva alla sospensione della fornitura di energia elettrica e/ o alla chiusura del PDR relativamente alla fornitura di gas naturale, previa comunicazione scritta al Cliente, anche limitatamente ad alcuni dei POD e dei PDR in fornitura, nel rispetto delle seguenti modalità: - Fornitura elettrica: messa in mora del Cliente, eventuale riduzione di potenza per utenti in BT, sospensione della fornitura, interruzione della fornitura secondo la tempistica, la fattibilità e le modalità stabilite nel TIMOE. Fornitura gas naturale: messa in mora del Cliente, chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità/ interruzione della fornitura per morosità, cessazione amministrativa, in accordo a quanto previsto dal TIMG. La lettera di costituzione in mora potrà essere inviata a mezzo raccomandata e/ o PEC a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura, e indicherà che, trascorsi 15 (quindici) giorni dall'invio della stessa il Fornitore procederà, dopo i successivi tre giorni lavorativi, a richiedere al Distributore la sospensione della fornitura ovvero la chiusura del PDR per morosità. Il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento ai recapiti e con le modalità che verranno indicate dal Fornitore nella lettera di costituzione in mora, allegando il documento attestante l'avvenuto pagamento. Nel caso di reiterata morosità nei 90 giorni successivi alla richiesta sospensione/chiusura, i tempi della messa in mora e della sospensione/ chiusura del POD/ PDR saranno ridotti in accordo a quanto previsto dall'art. 3.4 del TIMOE e dell'art. 4.2 bis del TIMG. Relativamente alla fornitura di energia elettrica, per i POD connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura il distributore procederà con una riduzione della potenza pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile e, de- corsi 15 (quindici) giorni dalla data di riduzione senza che il pagamento si perfezioni, procederà con la sospensione integrale. L'effettiva sospensione o cessazione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici compatibili con la sospensione dei servizi di tra- sporto e dispacciamento oggetto di contratto tra il Fornitore e le controparti terze erogatrici di tali servizi (concessionario del servizio di trasporto e Terna). Qualora abbia operato la risoluzione contrattuale per morosità relativamente alla fornitura di energia, il Fornitore, a seguito dello Switching del Cliente su diverso fornitore, potrà avanzare richiesta di indennizzo "CMOR", qualora sussistano i presupposti previsti dal Sistema Indennitario. Relativamente alla fornitura di gas naturale, in caso di cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, il Fornitore sarà tenuto a trasmettere al distributore la copia delle fatture non pagate, copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente, copia della risoluzione del contratto, copia del contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata, documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del cliente finale, in accordo a quanto previsto dal TIMG. Il Fornitore potrà in ogni caso sospendere la fornitura anche senza preavviso in caso di prelievi fraudolenti di energia elettrica o gas naturale o di manomissione del gruppo di misura, in qualunque modo il Fornitore ne sia venuto a conoscenza. L'effettiva sospensione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici compatibili con la sospensione del servizio di trasporto. In tutti i casi di sospensione della fornitura di gas naturale ai sensi del presente art. 7.2, il Fornitore avrà diritto di richiedere al Cliente il pagamento di un contributo di attivazione e disattivazione della fornitura, nel limite dei costi effettivamente sostenuti e richiesti dal distributore. Sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa sospensione o cessazione della fornitura di energia elettrica e/ o di gas naturale e dei relativi servizi collegati, inclusi eventuali spese, costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla sospensione e/ o risoluzione del Contratto.

8. Aggiornamento delle clausole contrattuali

Il contratto si intenderà modificato di diritto, mediante l'automatico inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che l'ARERA o il Legislatore vorranno definire. Ove necessario il Fornitore indicherà al Cliente, in bolletta o mediante apposita informativa, le conseguenti modifiche e i relativi effetti. Senza pregiudizio per le disposizioni precedenti, il Fornitore avrà facoltà di apportare unilateralmente (salvo la facoltà di recesso del Cliente di cui al seguente comma) qualunque modifica alle condizioni economiche, normative o tecniche del Contratto ove sussista un giustificato motivo, quale - in via esemplificativa, ma non esaustiva - il mutamento delle condizioni del mercato o delle proprie politiche commerciali ovvero qualora sopraggiungano, successivamente alla data di stipula del Contratto, provvedimenti di 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.

La comunicazione di variazione deve contenere per ciascuna delle modifiche proposte le seguenti informazioni: 1) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta; 2) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; 3) la decorrenza della variazione proposta (fissata per il primo giorno del quarto mese successivo alla ricezione della comunicazione da parte del Cliente; es. comunicazione ricevuta il 10 dicembre, effetto delle variazioni 1 aprile); 4) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri. Nel caso di modifiche unilaterali del Fornitore di cui al comma che precede, il Cliente avrà facoltà di recedere nei termini previsti dalla delibera 302/ 2016/ R/ com 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 nei termini previsti dalla normativa. Il Cliente, qualora eserciti tempestivamente il recesso e fino alla data di efficacia dello stesso, avrà diritto all'applicazione delle precedenti condizioni contrattuali.

9. Risoluzione del contratto

Ferme restando le cause di recesso e/ o risoluzione previste dal Contratto o disposte per legge, e in particolare le disposizioni degli artt. 2 e 7 delle presenti Condizioni Generali nonché le disposizioni del TIMOE e del TIMG, il Contratto potrà essere risolto anticipatamente dal Fornitore, anche per una singola fornitura, mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata (anche elettronica) e/o PEC, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., al verificarsi di una o più delle seguenti circostanze:

- a) mancata attivazione, revoca o cessazione di efficacia dell'autorizzazione di addebito ricorrente (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, addebito permanente su conto corrente tramite mandato SEPA, addebito ricorrente su carta di credito, ecc.) delle fatture emesse dal Fornitore, a cui non sia posto rimedio entro i successivi 10 (dieci) giorni;
 - b) ritardo in un pagamento da parte del Cliente che si protragga oltre 20 (venti) giorni dalla comunicazione del Fornitore di cui all'art. 7.1 delle presenti Condizioni Generali;
 - c) reiterato ritardato pagamento e/ o pagamento parziale delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 7.1;
 - d) mancata e/ o invalida costituzione, revoca del deposito cauzionale richiesto dal Fornitore al Cliente ai sensi dell'art. 2 delle presenti Condizioni Generali;
 - e) violazione da parte del Cliente degli obblighi a suo carico previsti all'art. 19;
 - f) iscrizione del Cliente nel registro dei protesti;
 - g) fornitura di dati non veritieri da parte del Cliente/ dichiarazioni mendaci rese dal Cliente;
 - h) mancato pagamento di fatture relative ad altro contratto eventualmente stipulato con il Fornitore. Senza pregiudizio per qualsiasi altro rimedio del Fornitore ai sensi di legge o previsto dal Contratto, la risoluzione avrà effetto alla prima data utile consentita dalla normativa di settore.
- Nei limiti di legge, sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa cessazione della fornitura di energia elettrica e/ o di gas naturale e dei relativi servizi collegati, inclusi eventuali costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla risoluzione del Contratto.

10. Recesso

10.1 Diritto di ripensamento

Il Cliente può esercitare il diritto di recesso per ripensamento entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto, anche per una sola fornitura, dandone comunicazione al Fornitore a mezzo lettera raccomandata AR, via email a assistenzaclienti.it@pulsee.com o via PEC utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore con il presente Contratto e consultabile dal sito internet. Resta in ogni caso fermo l'obbligo di corrispondere quanto dovuto per le obbligazioni eventualmente già eseguite dal Fornitore o in corso di fornitura nel caso in cui il Cliente abbia espressamente richiesto di dare corso all'attivazione durante il periodo di recesso per ripensamento.

10.2 Recesso per cambio venditore

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

10.3 Recesso per cambio fornitore

Nel caso di recesso per motivi diversi dal cambio fornitore, il Cliente invierà al Fornitore comunicazione di recesso nelle forme e con le modalità previste dall'articolo 19 (comunicazioni) ovvero secondo le modalità indicate dal Fornitore per l'esecuzione della prestazione (es. attraverso la compilazione di apposito modulo predisposto dal Fornitore per la disattivazione del punto). Se nella comunicazione di recesso non viene specificato che essa riguarda la disattivazione del punto, la fornitura verrà proseguita automaticamente dall'esercente la maggior tutela che addeberà al Cliente i relativi corrispettivi.

Il recesso da parte del Cliente può riguardare anche una sola delle due forniture. Il Contratto continuerà a produrre effetti unicamente per la fornitura non oggetto di recesso.

Qualora, a seguito della comunicazione di recesso per la fornitura di gas naturale, il Cliente non renda possibile la rilevazione finale dei consumi o la chiusura del contatore gas o la sua rimozione, il Cliente stesso rimarrà in ogni caso responsabile dei consumi di gas naturale e dei costi connessi (ad es. corrispettivi richiesti dal Distributore).

10.4 Recesso del Fornitore

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

11. Forza maggiore e casi di interruzione della fornitura

Le parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza

Maggiore. Qualora si verifichi una causa di Forza Maggiore, la parte il cui adempimento è divenuto impossibile (totalmente o parzialmente) ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, e la natura della causa di Forza maggiore.

In caso di impedimento parziale del Fornitore, quest'ultimo ha la facoltà di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, limitandole alla parte rimasta eseguibile, ovvero di dichiarare il proprio recesso dal Contratto con effetto a decorrere dal 60° (sessantesimo) giorno successivo alla comunicazione al Cliente dell'esercizio del recesso.

12. Cessione del contratto

Il Cliente consente sin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altre società che, ai sensi della normativa vigente, siano in grado di adempiervi. Allo stesso modo, è facoltà del Fornitore cedere in qualsiasi forma a terzi i crediti derivanti dal Contratto.

13. Legge applicabile e risoluzione delle controversie.

Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

In caso di controversia non componibile tra le Parti e successivamente alla presentazione di un reclamo al Fornitore, il Cliente è tenuto ad attivare il servizio conciliazione dell'ARERA (ovvero degli organismi accreditati). La procedura presso l'ARERA si svolge on line, è gratuita e consiste in un incontro in un virtual room in presenza di un rappresentante del Fornitore e un Conciliatore appartenente all'elenco dei Conciliatori abilitati dell'ARERA. La domanda di conciliazione può essere depositata (i) in caso di risposta al reclamo ritenuta insoddisfacente, ovvero (ii) decorsi almeno 50 giorni dall'invio del reclamo in caso di mancata risposta del Fornitore. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, conclusione, esecuzione o risoluzione del Contratto o comunque ad esso relativa sarà competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

14. Validità e modifiche

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

15. Durata del Contratto e decorrenza della fornitura

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

16. Assicurazione e infortuni

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa-va contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera ARERA ARG/ gas n.223/ 2016/ R/ gas e s.m.i. "Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas distribuito per il quadriennio 1 gennaio 2017- 31 dicembre 2020". La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: (a) i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 mc alle condizioni standard per utilizzi industriali; (b) i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condomini domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); (c) i consumatori di gas metano per autotrazione. Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal Comitato Italiano Gas ("CIG") per conto dei clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.

17. Aspetti della somministrazione

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

18. Impianti, apparecchiature e verifiche

18.1 Impianti e apparecchiature

L'energia elettrica e/ o il gas naturale verranno messi a disposizione del Cliente presso i POD e/ o i PDR indicati dal Cliente nella Proposta di Fornitura e pertanto la proprietà, i rischi e le responsabilità relative verranno trasferiti contestualmente dal Fornitore al Cliente.

Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura di energia elettrica e/ o gas naturale. Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha

facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione. Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

18.2 Verifiche del gruppo di misura e ricostruzione consumi

Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura in contraddittorio, effettuandone richiesta scritta o telefonica. Il Cliente ha diritto di presenziare alla prova di verifica. Ove il Cliente non si avvalga di tale diritto, l'esito della verifica verrà comunicato al Cliente dal Fornitore quando quest'ultimo ne avrà ricevuta notizia dal Distributore. Se le verifiche confermano l'inconveniente lamentato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessari non saranno poste a carico del Cliente. Qualora il gruppo di misura installato presso il Cliente, a seguito delle verifiche, presenti un errore nella registrazione dei consumi che ecceda i margini di tolleranza riferiti alla portata del misuratore, come previsto dalla normativa vigente, il Distributore procederà alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente ed alla determinazione del relativo conguaglio. I consumi verranno calcolati in base all'errore di misurazione accertato in sede di verifica ovvero, qualora non fosse possibile l'accertamento dell'errore, con riferimento ai consumi storici del Cliente. Il Cliente ha 30 (trenta) giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei consumi da parte del Distributore e/ o del Fornitore per inviare le proprie osservazioni scritte, adeguatamente documentate, all'indirizzo indicato nella comunicazione stessa; in mancanza, sarà ritenuta valida a tutti gli effetti la ricostruzione dei consumi comunicata dal Distributore o Fornitore. Le disposizioni del presente articolo in tema di ricostruzione si applicano anche alle ipotesi di manomissione del gruppo di misura. In ogni caso il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato il gruppo di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura).

19. Comunicazioni

Ogni comunicazione tra le Parti, fatto salvo quanto concerne le richieste di informazioni ed i reclami, che sono regolati dal successivo articolo 22, dovrà essere effettuata l o attraverso altri canali di comunicazione digitale (quali ad esempio, Area Riservata app). Il Fornitore potrà inviare le comunicazioni anche unicamente con nota in fattura. Il Fornitore potrà inoltre inviare comunicazioni a mezzo di posta elettronica con valore di raccomandata all'indirizzo email fornito dal Cliente, in sostituzione della raccomandata cartacea. In detta ipotesi, il Cliente riceverà sulla posta elettronica un avviso di giacenza con specificazione dell'oggetto e delle istruzioni per poter scaricare e ricevere il messaggio allegato. Il Cliente al fine di accettare tale mezzo di comunicazione, dovrà accreditarsi all'ufficio postale virtuale, confermare i suoi dati e inserire codice utente e password, che avranno valore di firma digitale. A seguito della verifica da parte del vettore della congruità dei dati inseriti dal Cliente, quest'ultimo potrà ricevere/ scaricare il contenuto della raccomandata.

Il Cliente potrà altresì effettuare eventuali comunicazioni e/ o richieste al Fornitore mediante il servizio di assistenza telefonico (customer care) che il Fornitore avrà facoltà di attivare.

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

20.1 Richieste di informazioni e reclami

Il Cliente può inviare in forma scritta reclami e/ o richieste attraverso l'Area Riservata del Fornitore, tramite la compilazione del modulo reclami o in forma libera, purché vengano indicati chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Fornitore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- nome e cognome;
- indirizzo di fornitura;
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o indirizzo email;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica e/ o gas naturale).
- POD/ PdR (codice identificativo alfanumerico del punto di prelievo) o, qualora non disponibile, il codice cliente;
- una breve descrizione dei fatti contestati.

20.2 Indennizzi automatici

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

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	25 €	50 €	75 €
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25 €	50 €	75 €
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	25 €	50 €	75 €

INDENNIZZI AUTOMATICI DA CORRISPONDERE AL CLIENTE IN CASO DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA O DI RIDUZIONE DI POTENZA AL 15%	standard da rispettare	indennizzo previsto
nonostante il mancato invio della costituzione in mora	-	30 €
nonostante il mancato rispetto del termine ultimo per provvedere al pagamento indicato nella costituzione in	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 €

Indennizzi automatici per il mancato rispetto del codice di condotta commerciale:

- Mancata indicazione nel contratto della periodicità di emissione delle fatture: 20 euro.
- Mancato rispetto del tempo e delle modalità di comunicazione da parte dell'esercente delle variazioni unilaterali di contratto (se prevista tale facoltà): 30 euro. Indennizzi automatici da corrispondere ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard in tema di fatturazione ai sensi del Testo integrato fatturazione (TIF):

MANCATO RISPETTO DEL TEMPO DI EMISSIONE DELLA FATTURA DI PERIODO (45 giorni dall'ultimo giorno di consumo fatturato)	
indicatore	indennizzo
per un ritardo fino a 10 giorni oltre lo standard	6€
per ritardo dal 11mo al 45mo giorno oltre lo standard	6€ + 2€ ogni 5 gg di ritardo fino ad un massimo di 20 €
per ritardo dal 46mo al 90mo giorno oltre lo standard	6€ + 2€ ogni 5 gg di ritardo fino ad un massimo di 40 €
per ritardo oltre il 91mo giorno dallo standard	6€ + 2€ ogni 5 gg di ritardo fino ad un massimo di 60€
MANCATO RISPETTO DEL TEMPO DI EMISSIONE DELLA FATTURA DI CHIUSURA (45 giorni dalla data di cessazione della fornitura)	
indicatore	indennizzo
per un ritardo fino a 10 giorni oltre lo standard	4€
ogni 10 giorni per ritardi fino a 90 giorni oltre lo standard	4€ + 2€ ogni 10 gg di ritardo
per ritardi parti o superiori a 90 giorni solari	4€ + 2€ ogni 10 gg di ritardo fino ad un massimo di 22€

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

Si riportano di seguito gli Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/ o gas naturale e gli standard generali di qualità della call center definiti dalla AEEGSI nel Codice di Condotta Commerciale in vigore. I dati riportati dovranno ritenersi automaticamente modificati in conformità alla normativa vigente in vigore.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
indicatore	standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 giorni solari	95%
STANDARD DA RISPETTARE IN TEMA DI FATTURAZIONE	
indicatore	standard specifico
Tempi di emissione della fattura di periodo	entro 45 gg solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella fattura
Tempo di emissione della fattura elettronica di chiusura	entro 6 settimane meno 2 giorni solari
Tempo di emissione della fattura cartacea di chiusura	entro 6 settimane meno 8 giorni solari
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	<= 50%.
STANDARD GENERALE DI QUALITÀ DEI CALL CENTER	
indicatore	standard generale
Accessibilità al servizio	AS > = 95%
Tempo medio di attesa	TMA < = 180 s
Livello di servizio	LS > = 85%