

1. Oggetto

Le presenti condizioni generali di fornitura (le "Condizioni Generali") hanno ad oggetto la fornitura di Energia Elettrica e Gas Naturale da parte di Energia Sensibile Srl (il "Fornitore") in base a quanto indicato dal Cliente nella Richiesta di Fornitura. L'Energia Elettrica e/o il Gas Naturale consegnato dal Fornitore al/i Punto/i di Prelievo ("POD") /Riconsegna ("PaR") sarà utilizzato direttamente dal Cliente il quale si impegna a utilizzare l'Energia Elettrica e/o il Gas Naturale 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 alle norme CEI e alle vigenti disposizioni di legge, anche in materia di sicurezza. Il Cliente garantisce inoltre l'esattezza, l'attendibilità e l'autenticità dei dati riportati nella Richiesta di Fornitura e negli Allegati che dichiara di conoscere ed accettare integralmente. Il presente Contratto è conforme alla normativa di settore vigente, consultabile al sito internet dell'Autorità di Regolazione per energia reti e Ambiente (in seguito "ARERA") www.arera.it.

2. Il Contratto

Il Contratto di fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale (il "Contratto") è costituito dalla Richiesta di Fornitura e dai relativi Allegati (All. A Condizioni Generali, All. B Nota informativa per i clienti finali ai sensi del Codice di Condotto Commerciale e Codice di Consumo pro tempore, All. C Condizioni tecnico-economiche di fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale o "CTE"), che costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso, e si intende concluso all'atto della ricezione da parte del Cliente della comunicazione di accettazione della Richiesta di Fornitura da parte del Fornitore. In caso di discrepanza tra quanto previsto nell'All. A Condizioni Generali e quanto previsto nell'All. C CTE prevarranno queste ultime. Qualora negli archivi del Distributore Locale di competenza i POD e PDR oggetto del Contratto dovessero risultare catalogati con tipologia contrattuale diversa da quella sottoscritta, il Fornitore provvederà ad aggiornare la tipologia contrattuale a decorrere dalla prima data utile; analogamente, in tutti i casi in cui il Distributore avesse dati fiscali discordanti rispetto a quelli comunicati dal Cliente col presente Contratto, il Fornitore provvederà a chiederne la rettifica successivamente al passaggio in Energia Sensibile della fornitura. I costi di aggiornamento della tipologia contrattuale o di altri dati verranno addebitati al Cliente in fattura con separata evidenza. Con la Richiesta di Fornitura il Cliente dichiara e garantisce di non trovarsi in condizione di morosità rispetto ai precedenti fornitori. 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/Il POD o PaR oggetto di Contratto; b) non sussistano situazioni di morosità del Cliente verso il Fornitore stesso anche per diversi e pregressi rapporti contrattuali; per chiarire, in ipotesi di volta/volta o subentro il Cliente voltante/ subentrante non è tenuto al pagamento dei debiti del volturato/subentrato, restando tuttavia ferma la facoltà del Fornitore di rifiutare la richiesta di cambio di intestazione, come previsto dalle delibere ARERA 398/2014/R/ee ("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/ee") e s.m.i.; c) nei confronti del Cliente non sia pendente alcuna richiesta di indennizzo ai sensi della Delibera 191/09 (funzionamento del Sistema Indennitario); d) nel caso in cui il Cliente abbia scelto il pagamento mediante addebito diretto su conto corrente (SEPA), la richiesta di attivazione dell'addebito diretto su conto corrente sia andata a buon fine o, in mancanza, il Cliente abbia dichiarato di pagare con diverse modalità approvate dal Fornitore; e) il Cliente non sia iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive di qualsivoglia natura. Il Fornitore si riserva comunque di eseguire ogni tipo di valutazione sul Cliente - anche attraverso l'analisi preventiva di informazioni e dati, nel rispetto della vigente normativa - finalizzata alla decisione se dare esecuzione al Contratto. Il Fornitore comunicherà per iscritto al cliente l'avvenuta conclusione del contratto o il proprio rifiuto a contrarre secondo le modalità riportate all'articolo 20 (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 dell'Allegato A alla delibera ARERA 258/2015 e s.m.i. (TIMOE Testo integrato della morosità elettrica) e dall'art.8 della delibera ARG/Gas/99/11 (TIMG Testo integrato della morosità gas), a seguito della comunicazione da parte del Distributore:

- 1) che il punto di prelievo risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità;
- 2) che per il punto di prelievo è in corso una richiesta di indennizzo;
- 3) in merito al mercato di provenienza del punto (mercato libero o servizi di ultima istanza); 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 difetti 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.

3. Mandati per servizi di trasporto, dispacciamento, connessione e rapporti con il precedente fornitore
Per l'erogazione di Gas Naturale ai PaR indicati dal Cliente, quest'ultimo 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 del contratto di vettoriamento con il Distributore e del contratto di accesso al servizio di trasporto con il Trasportatore Nazionale e per tutto quanto necessario all'espletamento delle pratiche per la regolare erogazione del Gas Naturale. Per l'erogazione di Energia Elettrica ai POD indicati dal Cliente, quest'ultimo 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 del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con TERN. Il Cliente conferisce a titolo gratuito altresì al Fornitore mandato senza rappresentanza per la gestione del contratto di connessione dei POD e dei PaR e mandato con rappresentanza per la sottoscrizione delle Condizioni Tecniche delegate al Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica. 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. Il Cliente conferisce sin d'ora mandato a titolo gratuito al Fornitore affinché quest'ultimo comunichi al precedente fornitore di Energia Elettrica e/o Gas Naturale la volontà di recesso del Cliente ed effettui le necessarie comunicazioni agli eventuali soggetti terzi competenti, come individuati dalla normativa in vigore. Independentemente dal conferimento del mandato di cui al precedente comma, di ogni controversia che dovesse sorgere tra il Cliente e il precedente fornitore relativa ad inadempimenti o a cause di qualsiasi altra natura sarà tenuto a rispondere il solo Cliente, che espressamente manleva il Fornitore da ogni responsabilità a seguito del recesso per cambio esercente 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. Messa a disposizione dei dati di consumo e autolettura del gas naturale ed energia elettrica

Il consumo del Gas Naturale, espresso in metri cubi ("mc"), viene misurato mediante il gruppo di misura del Distributore. Il corrispettivo dovuto dal Cliente indicato in fattura è determinato sulla base dei consumi rilevati mensilmente dal personale incaricato dal Distributore per la lettura ovvero comunicati dal Cliente al Fornitore tramite autolettura, secondo le modalità e i tempi indicati dal Fornitore. In caso di impossibilità di misurazione da remoto da parte del Distributore, il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la lettura diretta del Contatore Gas. Il Fornitore comunque l'eventuale non attendibilità dell'autolettura comunicata dal Cliente. L'autolettura è valida ai fini della fatturazione a conguaglio salvo successiva rettifica a seguito di lettura effettiva da parte del Distributore. La misura del gas è regolata dalla delibera ARG/gas n. 64/09 "Approvazione del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane - TIVG" e successive modifiche e integrazioni. La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base della lettura del contatore elettrico rilevata dal Distributore Locale. Il Cliente può effettuare l'autolettura nel solo caso di punti di prelievo in bassa tensione così come definito nel DPCM 11 maggio 2004. Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la lettura diretta del Contatore Elettrico. 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 delle disposizioni di cui al successivo art. 6, con diritto di ricevere eventuale futuro conguaglio/nota credito nel caso in cui, anche a seguito di giudizio, i dati del Distributore dovessero essere rettificati.

5. Obblighi Fiscali

Tutti i corrispettivi previsti nel Contratto ed 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 risulta prescritto ex articolo 1, comma 4 della legge di bilancio 2018. Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e delle comunicazioni del Cliente al Fornitore. Nel caso di mancata veridicità dei dati risultanti dalle predette istanze, dichiarazioni e documentazione, saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del Fornitore dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto. Il contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso e a tassa fissa. Il relativo onere è a carico della parte che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione.

6. Fatturazione, pagamenti e deposito cauzionale

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 di determinazione dei consumi; d) della data di lettura effettuata o dell'autolettura; e) addebiti per CMOR relativi a morosità verso precedenti fornitori e notificati attraverso il sistema Indennitario; f) costi aggiuntivi. Se non diversamente indicato nelle CTE, il Fornitore fatturerà al Cliente con la periodicità prevista dalle tabelle 2 e 3 del TIF (Testo Integrato della Fatturazione Elettrica e del Gas Naturale) per ogni POD e per ogni PaR indicati nella Richiesta di Fornitura, gli importi corrispondenti ai kWh di Energia Elettrica e/o ai metri cubi di Gas Naturale consumati nei due mesi precedenti, così come comunicati dal Distributore, attraverso l'emissione di due distinti documenti contabili. Il Fornitore trasmetterà via posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente nella Richiesta di Fornitura le fatture emesse e tale invio 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 Richiesta di Fornitura per l'invio cartaceo della fattura, in sostituzione dell'e-mail, il Fornitore provvederà alla spedizione della stessa all'indirizzo di posta indicato nella Richiesta di Fornitura applicando gli oneri di spedizione previsti nelle Condizioni Tecniche Economiche (Allegato C). Nel caso in cui la fornitura avvenga su diversi POD o PaR, 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 Richiesta di Fornitura più recente sottoscritta dal Cliente. 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 pro-tempore. La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni. Nel caso in cui non risulti disponibile, nei termini previsti per la fatturazione, il dato dei consumi mensili dell'Energia Elettrica e/o del Gas Naturale fruito/o dal Cliente, 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. La fattura di conguaglio sarà emessa non appena noti i consumi effettivi comunicati dal Distributore. Per la sola fornitura di gas, in caso di mancata raccolta della misura da parte del Distributore secondo le tempistiche imposte dalla Del. ARG/gas 64/09 (TIVG) e s.m.i., il Fornitore ne darà comunicazione con le modalità previste dall'art. 22 del Contratto; inoltre, nel caso di clienti titolari di PDR dotati di misuratori accessibili, il Cliente riceverà nella prima bolletta utile gli indennizzi eventualmente spettanti ai sensi della vigente normativa di settore. Il Fornitore addebiterà o accrediterà al Cliente anche eventuali importi derivanti da conguagli o rettifiche che fossero dovuti a seguito della lettura finale da parte del Distributore effettuata successivamente alla cessazione della fornitura. Saranno posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi fissi relativi alle spese di gestione delle prestazioni richieste dal Cliente al Distributore, come previsto dalle Delibere ARERA n.156/07 e s.m.i. (TIV Testo integrato della vendita di energia elettrica) e n. ARG/Gas/64/09 e s.m.i. (TIVG testo integrato della vendita di gas naturale), nonché il corrispettivo a copertura degli oneri commerciali per ogni singola prestazione pari a 23,00 euro. Il Cliente si impegna a corrispondere l'importo indicato in fattura entro il 20° (ventesimo) giorno successivo alla data di emissione della fattura, mediante addebito diretto su conto corrente, sulla base della delega (SEPA) allegata alla Richiesta di Fornitura, bonifico bancario le cui coordinate sono riportate in fattura, rimessa diretta o a mezzo MAV bancario. Nell'ipotesi in cui si verificasse un ritardo nell'attivazione del SEPA, la bolletta dovrà essere pagata tramite MAV o bonifico bancario. Ogni modalità di pagamento diversa dalla formula SDD o MAV bancario, anche se autorizzata per iscritto dal Fornitore, potrà avere un costo aggiuntivo qualora sostenuto dal Fornitore. 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. 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). 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. Il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere al Cliente il versamento di un deposito cauzionale di importo pari a 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. Sul sito www.energiasensibile.com è a disposizione dei clienti la guida alla lettura della bolletta, come previsto dalla delibera ARERA 501/2014/R/com ("Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane") e s.m.i..

7. Ritardo nei pagamenti e morosità

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 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 PaR relativamente alla fornitura di Gas Naturale, previa comunicazione scritta al Cliente, anche limitatamente ad alcuni dei POD e dei PaR 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 dall'allegato A alla delibera ARERA 258/2015/R/com ("TIMOE"). Fornitura gas: messa in mora del Cliente, sospensione/interruzione della fornitura per morosità ed eventuale chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, cessazione amministrativa, in accordo a quanto previsto dall'allegato A alla delibera AAECSG 99/11 ("TIMG"). La lettera di costituzione in mora verrà inviata a mezzo raccomandata 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 PaR per morosità. Il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento anche a mezzo telefax o e-mail ai recapiti che verranno indicati nella comunicazione inviata dal Fornitore, allegando il documento attestante l'avvenuto pagamento. Nel caso di reiterata morosità nei 90 giorni successivi alla sospensione, i tempi della messa in mora e della sospensione del POD/ PaR 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 Fornitore procederà con una riduzione della potenza pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di riduzione senza che il pagamento venga perfezionato, procederà con la sospensione integrale. In ogni caso, la comunicazione del Fornitore indicherà le

modalità con cui il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento. L'effettiva sospensione o cessazione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici compatibili con la sospensione dei servizi di trasporto e dispacciamento oggetto di contratto tra il Fornitore e le controparti terze erogatrici di tali servizi (concessionario dei servizi di trasporto e TERNA). Qualora abbia operato la risoluzione contrattuale per morosità, il Fornitore, a seguito dello switching del Cliente su diverso fornitore, potrà avanzare richiesta di indennizzo "CMOR", qualora sussistano i presupposti di cui all'art.2.2 della delibera ARERA ARG/elt 219/10 e s.m.i. "Disposizioni per il funzionamento del sistema indennitario di cui all'All. B della deliberazione dell'ARERA ARG/elt n.191/09". 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 dall'art. 13.7 della delibera 99/11 e s.m.i. (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, 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. 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 ed eventuali penali per ritardato pagamento conseguenti alla sospensione e/o risoluzione del Contratto. 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 di 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.

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 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. In tale ipotesi il Fornitore dovrà comunicare espressamente e in forma scritta al Cliente, con le modalità disciplinate dall'art. 21, 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: 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; 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 senza oneri dal Contratto entro 60 (sessanta) giorni di calendario 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 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 e dell'allegato A alla delibera ARERA 258/2015/R/com e s.m.i. (TIMOE) e dell'allegato A della delibera ARERA 99/11 e s.m.i. (TIMG) relativamente alla fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale, il Contratto potrà essere risolto anticipatamente dal Fornitore, anche per una singola fornitura, mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., al verificarsi di una o più delle seguenti circostanze:

- a) mancata attivazione, revoca o cessazione di efficacia dell'autorizzazione permanente di addebito in c/c bancario delle fatture emesse dal Fornitore, a cui non sia posto rimedio entro i successivi 10 (dieci) giorni;
- b) ritardo in un pagamento da parte del Cliente che si protragga oltre 20 (venti) giorni dalla comunicazione del Fornitore di cui all'art. 7 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;
- 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. 20;
- f) iscrizione nel registro dei protesti del Cliente;
- g) fornitura di dati non veritieri da parte del Cliente/dichiarazioni mendaci rese dal Cliente;
- h) assunzione del Cliente di impegni contrattuali con altri fornitori per il medesimo oggetto e il medesimo periodo del presente Contratto;
- i) mancato pagamento di fatture relative ad altro contratto eventualmente stipulato col 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 (delibera ARERA.487/2015/R/eel "Riforma del processo di switching nel mercato retail elettrico") e s.m.i. e 77/2018/R/com e s.m.i. (Riforma dello switching nel mercato retail del gas). 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. Il Cliente rimane in ogni caso obbligato a pagare la fornitura di energia elettrica e/o gas fino a quando il Distributore abbia provveduto a togliere tale fornitura dal contratto di trasporto del Fornitore.

10. Recesso e cessazione della fornitura

Se il Cliente è un domestico, 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 o via email all'indirizzo clienti@energiasensibile.com. Resta in ogni caso fermo l'obbligo di corrispondere quanto dovuto per le obbligazioni eventualmente già eseguite dal Fornitore o in corso di fornitura nel caso in cui il Cliente abbia espressamente richiesto di dare corso all'attivazione durante il periodo di recesso per ripensamento. Nel caso di recesso per cambio venditore il Cliente rilascia al Fornitore apposita procura a recedere in suo nome e per suo conto dal contratto di fornitura con il fornitore uscente. Nel caso in cui intenda cambiare fornitore, il Cliente domestico può recedere in qualunque momento e senza oneri dal Contratto. Il nuovo fornitore è tenuto all'invio di apposita comunicazione al Sistema Informativo Integrato - SII (se energia elettrica) o al precedente fornitore (se gas naturale) entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente l'attivazione della fornitura. Nel caso di recesso per motivi diversi dal cambio fornitore (ad esempio per disattivazione del punto), il Cliente invierà comunicazione di recesso nelle forme e con le modalità previste dall'articolo 20 (comunicazioni) al Fornitore. Qualora comunicato entro il giorno 10 del mese di fornitura (mese M), lo switching sarà efficace a partire dal primo giorno del mese successivo (mese M+1). In caso di switching comunicato oltre il giorno 10 del mese di fornitura (mese M), il recesso sarà efficace a partire dal primo giorno del secondo mese di fornitura successivo (M+2). 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. In ogni caso il Fornitore ha facoltà di recedere dal Contratto, per qualunque motivo, dandone comunicazione al Cliente mediante raccomandata, con un termine di preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi. Qualora, a seguito della comunicazione di recesso per la somministrazione 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).

11. Forza maggiore e casi di interruzione della fornitura

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 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, oltre circostanze che comportino impossibilità sopravvenuta di una obbligazione ai sensi dell'art. 1463 ss. cod. civ.. 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 60 (sessanta) 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.

12. Cessione del Contratto

Il Cliente potrà cedere il Contratto solo con il preventivo consenso scritto del Fornitore. 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. Il Cliente consente 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.

13. Elezione di domicilio, legge applicabile e Foro competente

Il Cliente elegge domicilio nel luogo o all'indirizzo email indicato nella Richiesta di Fornitura (domicilio fisico o telematico). Con l'indicazione del domicilio e di un recapito telefonico, il Cliente autorizza il Fornitore a inviare le comunicazioni e i documenti relativi al rapporto di fornitura, che potranno avvenire a mezzo di posta cartacea, posta telematica, invio di sms. Qualora il Cliente che sottoscrive il Contratto non sia il proprietario dell'immobile, con la sottoscrizione della Richiesta di Fornitura, garantisce di avere titolo ad occupare l'immobile e a richiedere la fornitura. Il Contratto è regolato dalla legge italiana. In caso di controversia non componibile tra le Parti, il Cliente è tenuto ad attivare il servizio conciliazione dell'ARERA. La procedura si svolge on line, è gratuita e consiste in un incontro in una virtual room in presenza di un rappresentante del Fornitore e un Conciliatore appartenente all'elenco dei Conciliatori abilitati dell'ARERA. Per attivare il servizio occorre collegarsi al sito www.arena.it o www.conciliazione.energia.it e compilare on line la richiesta. La segreteria provvederà a fissare l'incontro tra le Parti on line e a designare il Conciliatore. Il servizio è attivabile non prima di 50 giorni dall'invio del reclamo al proprio venditore e solo qualora non si abbia avuto risposta oppure la risposta del Fornitore sia ritenuta non soddisfacente. 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. Se il Cliente è consumatore può richiedere di ricorrere alle procedure di mediazione, di cui al D.Lgs 28/2010, che si svolgeranno solo a seguito di accettazione del Fornitore.

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 risultare da atto scritto, debitamente sottoscritto dalle Parti, ovvero, nei casi in cui il Fornitore abbia attivato l'apposito servizio, essere concordata per telefono. In tali casi il Fornitore, previo consenso del Cliente, provvederà a registrare la chiamata e a mettere a disposizione del Cliente idonea documentazione delle modifiche concordate. 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. Sito internet

Il Fornitore potrà, a sua discrezione, mettere a disposizione del Cliente aree riservate del proprio sito internet www.energiasensibile.com contenenti le informazioni contrattuali, i consumi e le fatture emesse. Resta inteso che, qualora il Fornitore decida di mettere a disposizione del Cliente tale servizio, per accedere al servizio stesso il Cliente dovrà effettuare una registrazione accettando di fatto i termini e le relative condizioni.

16. 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 non sia compatibile con la data di attivazione dei servizi di dispacciamento e di trasporto di Energia Elettrica e/o di trasporto e di distribuzione di Gas Naturale, 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 la ritardata attivazione della fornitura e, in caso di fornitura relativa ad una pluralità di POD e/o PdR, si impegnerà a dar corso alla fornitura per quei POD/PdR per i quali l'attivazione risulta già possibile. In questo caso, l'efficacia del Contratto decorre dall'attivazione della fornitura per il primo di essi. In caso di Richiesta di Fornitura congiunta di Energia Elettrica e Gas Naturale, qualora, per cause non imputabili al Fornitore, non sia possibile effettuare l'attivazione congiunta, il Fornitore si riserva la facoltà di procedere all'attivazione della fornitura solo in relazione all'Energia Elettrica o al Gas Naturale. In questo caso, l'efficacia del Contratto decorre dall'attivazione della prima fornitura.

17. Assicurazione e infurtuni

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera ARERA ARG/gas n.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.

18. 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 locale ovvero il Gestore della Rete di Trasporto Nazionale 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 Gestore della Rete di Trasporto Nazionale, 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 Locale, i relativi costi verranno addebitati a tutti i Clienti serviti dal Fornitore sulla Rete di Distribuzione Locale interessata dall'intervento, in misura proporzionale al consumo mensile (effettivo o stimato per ciascun Cliente) nel mese di riferimento.

19. Apparecchiature, verifiche, avvertenze e responsabilità

L'Energia Elettrica e/o il Gas Naturale verranno messe a disposizione del Cliente presso i POD e/o i PdR indicati dal Cliente nella Richiesta di Fornitura e pertanto la proprietà, i rischi e le responsabilità relative verranno trasferiti contestualmente dal Fornitore al Cliente. Gli impianti e gli apparecchi di proprietà del Cliente debbono risultare conformi alle norme di legge e di sicurezza vigenti ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione. Tutti i contatori sono muniti di apposito sigillo di garanzia e rimangono di proprietà del Distributore locale. Il Cliente ha l'onere di verificare che il contatore sia e rimanga sigillato. Il Cliente è consapevole che l'energia elettrica e il gas naturale possono essere pericolosi qualora non siano adottate le cautele più opportune che egli stesso si impegna a essere e far osservare. In particolare il Cliente dovrà utilizzare solamente apparecchiature omologate, rivolgersi per la manutenzione e interventi tecnici a personale qualificato e rispettare le norme di buona tecnica. Il Cliente si impegna inoltre a comunicare al Distributore locale e agli Enti preposti eventuali situazioni di pericolo o necessità di manutenzione riscontrate sugli impianti a monte del POD o PdR. Il Fornitore può effettuare o far effettuare verifiche e, se risultano irregolarità o situazioni di pericolo, può sospendere la fornitura per il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. Nessuna riduzione del consumo di Gas Naturale sarà riconosciuta al Cliente per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi, da qualunque causa prodotte, né il Fornitore potrà essere chiamato a rispondere dei danni che derivassero da guasti o da irregolare funzionamento di tali impianti. Qualora, nel corso di vigenza del presente Contratto, il Cliente intenda eseguire opere o lavori che modificano o interferiscano con i gruppi di misura o le derivazioni d'utenza o i relativi ambienti, oppure vengano modificati i dati relativi al gruppo di misura, la matricola del contatore, la classe del contatore, il codice del PdR, la pressione di misura, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione scritta al Fornitore, che a sua volta sarà tenuto a comunicarla al Distributore di Gas Naturale, come da delibera AEEG n. 138/04 e s.m.i. "Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete". Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso di lui. Il gruppo di misura non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente se non per disposizione del Distributore di Gas Naturale (nel caso di recepimento di nuove norme di sicurezza ovvero quando, per modifiche ambientali o strutturali, venga a trovarsi in luoghi che siano ritenuti o possano ritenersi pericolosi o inadatti) ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati. Il Fornitore e/o il Distributore hanno il diritto di accedere in qualunque momento agli impianti e ai gruppi di misura del Cliente per la verifica dello stato degli stessi. Ciò avverrà con preavviso, salvo ragioni di comprovata urgenza e/o sicurezza o connesse a possibili prelievi fraudolenti. Nel caso in cui il Cliente richieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti a impianti ed apparecchi del Distributore, le spese sono a carico del Cliente se il guasto o il malfunzionamento non riguarda impianti ed apparecchi del Distributore. Il Cliente è tenuto a corrispondere al Fornitore i costi addebitati dal Distributore di Gas Naturale e/o di Energia Elettrica per l'intervento. 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 per iscritto dal Fornitore al Cliente. Se le verifiche confermano l'inconveniente lamentato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessari non saranno poste a carico del Cliente. Nel caso in cui tali spese siano state anticipatamente pagate dal Cliente, il Fornitore provvederà al dovuto rimborso nella prima fattura utile, successiva alla verifica. 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, dandone informazione scritta al Cliente e/o al Fornitore. 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.

20. 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 a mezzo lettera semplice o raccomandata, a mezzo telefax o email. Il Fornitore potrà inviare le comunicazioni anche unicamente con nota in fattura. Il Cliente potrà altresì effettuare eventuali comunicazioni e/o richieste al Fornitore mediante il servizio di assistenza telefonico.

21. Richieste di informazioni, reclami e indennizzi automatici

Il Cliente può inviare in forma scritta reclami e/o richieste di informazioni ai recapiti indicati nelle fatture mensili purché vengano indicati chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Fornitore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
a) nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, numero di fax e/o indirizzo email; d) servizio a cui si riferisce il reclamo (Energia Elettrica e/o Gas Naturale); e) POD/PdR (codice identificativo alfanumerico del punto di prelievo) o, il codice cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati. Gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale verranno erogati in conformità alla normativa di settore vigente ("Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023" ("TIQE") e Qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 ("RQDG") e "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e successive

modificazioni ed integrazioni" ("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 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 di 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 CHIUSURA	
indicatore	indennizzo previsto
per un ritardo fino a 10 gg oltre lo standard	4 €
ogni 10 giorni per ritardi fino a 90 gg oltre lo standard	4 € + 2 € ogni 10 gg di ritardo
per ritardi pari o superiori a 90 gg solari	4€ + 2 € ogni 10 gg di ritardo fino ad un max di 60 €

MANCATO RISPETTO DEL TEMPO DI EMISSIONE DELLA FATTURA DI PERIODO	
Indicatore	indennizzo previsto
per un ritardo fino a 10 gg oltre lo standard	6 €
per ritardi fino a 45 gg oltre lo standard	6 € + 2 € ogni 5 gg di ritardo fino ad un max di 20 €
per ritardi dal 46mo al 90mo giorno oltre lo standard	6 € + 2 € ogni 5 gg di ritardo fino ad un max di 60 €
per ritardi dal 91mo giorno dallo standard	6 € + 2 € ogni 5 gg di ritardo fino ad un max di 60 €

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

Si riportano di seguito gli Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di Energia Elettrica e/o Gas Naturale e gli standard generali di qualità dei call center definiti dalla ARERA nel Codice di Condotta Commerciale in vigore. I dati riportati dovranno ritenersi automaticamente modificati in conformità alla normativa vigente pro-tempore.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
indicatore	standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari
% minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari	95%

STANDARD DA RISPETTARE IN TEMI 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 gg solari
Tempo di emissione della fattura cartacea di chiusura	entro 6 settimane meno 8 gg 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 di emissione della fattura elettronica di chiusura	TMA <= 180 s
Tempo medio di attesa	LS >= 85%

23. Disciplina sull'utilizzo dei marchi - Opzione verde

In caso di sottoscrizione da parte del Cliente dell'opzione verde contenuta nelle Condizioni Tecniche-Economiche di Fornitura (Allegato C), il Fornitore si impegna ad erogare al Cliente energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili per l'intero quantitativo prelevato dal Cliente in corso di fornitura, tramite l'approvvigionamento di Garanzie di Origine, conformemente a quanto disposto dalla delibera ARG/elf n. 104/11 e s.m.i. Il Cliente potrà utilizzare, per le proprie attività e per tutta la durata della fornitura, il Marchio "Energia da Fonte Rinnovabile". Resta inteso che i nomi, le immagini e i marchi che identificano il Fornitore, così come i testi, sono di esclusiva proprietà del Fornitore. Nessuna utilizzazione di detti marchi potrà essere intesa in modo tale da conferire al Cliente alcuna proprietà sui predetti nomi, testi, marchi. Tutti i diritti sono di proprietà del Fornitore, o ad esso concessi in regolare licenza, il quale si riserva il diritto di modificare - in qualunque momento e senza preavviso - i termini e le condizioni di utilizzo. Il Fornitore, a sua discrezione, ha diritto di inibire l'utilizzo dei marchi al Cliente che abbia violato termini e condizioni della presente disciplina e potrà risolvere il contratto e/o agire per il risarcimento del danno. In ogni caso il Cliente manleva e lascia indenne il Fornitore da ogni eventuale responsabilità derivante da un non corretto utilizzo dei marchi.

Nota informativa per il cliente (ai sensi del Codice di Condotta Commerciale del. ARERA n.104/10 e Codice di Consumo)

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (Clienti domestici e "usi diversi" fino alla soglia di consumo di 50.000 smc/anno; utenze relative ad attività di Servizio Pubblico (es. ospedali, scuole, case di cura) considerati in ogni caso non disalimentabili; condomini con consumi fino a 200.000 smc/anno), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, in alternativa all'offerta attuale nel rispetto delle disposizioni previste dal codice di condotta commerciale e delle disposizioni in materia di condizioni contrattuali (del. 229/01) e qualità commerciale adottate dall'AEEGSI. Se Lei è un cliente domestico elettrico Lei ha sempre la possibilità di richiedere dall'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ha emanato un Codice di Condotta Commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di Condotta Commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale:

1) IDENTITA' DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

Nome impresa; indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio dei diritti di recesso; codice identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata; data e ora del contatto; firma del personale commerciale che l'ha contattata.

2) SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Data di presunta attivazione; periodo di validità della proposta se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta; eventuali oneri a carico del Cliente.

3) CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole: prezzo del servizio, durata del contratto, costi aggiuntivi, modalità di utilizzo dei dati di lettura, modalità e tempistiche di pagamento, conseguenze del mancato pagamento, eventuali garanzie richieste, modalità e tempistiche per l'esercizio dei diritti di recesso, ivi comprese le informazioni relative a condizioni, termini e procedure per esercitare il diritto di ripensamento ai sensi del Codice del Consumo e i relativi costi a carico del Cliente qualora l'esercizio del diritto avvenga dopo la richiesta di avvio della fornitura, modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

DOCUMENTI DA CONSEGNARSI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA Copia contratto; scheda di confrontabilità della spesa annua prevista.

Informativa relativa all'esercizio del diritto di recesso

(ai sensi dell'art. 49, comma 4 del codice del consumo)

DIRITTO DI RECESSO

Il cliente ha diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto. Per esercitare il diritto di recesso, il cliente è tenuto ad informare Energia Sensibile tramite una dichiarazione esplicita della decisione di recedere dal presente contratto trasmessa con le seguenti modalità alternative: via posta a Energia Sensibile Srl - Via Flaminia Vecchia 18/b - 06034 Foligno (PG), via e-mail a servizioclienti@energiasensibile.com o via fax al numero 0742840205. A tal fine si può anche utilizzare il modulo di recesso a richiesta fornito dall'assistenza clienti. Per rispettare il termine di recesso è sufficiente che il cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

EFFETTI DEL RECESSO

Se il cliente avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura di energia elettrica e/o gas durante il periodo di recesso, sarà tenuto a corrispondere ad Energia Sensibile un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui ci è stato trasmesso il recesso dal presente contratto, relativamente a tutte le prestazioni previste dal contratto stesso.