

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Art. 1 Definizioni

ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;

Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

Cessazione della fornitura: è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso anche con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura;

Cliente o Cliente finale: è la persona fisica che acquista energia elettrica per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali, identificato nella modulistica per la conclusione del Contratto;

Codice del Consumo: il d.lgs. 206/2005 e s.m.i.;

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 dell'ARERA 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, come successivamente modificato e integrato;

Condizioni Economiche: il documento contiene il prezzo e le ulteriori condizioni della specifica offerta contrattuale del Fornitore, ad integrazione delle Condizioni Generali di Fornitura;

Condizioni Generali di Fornitura: le presenti condizioni generali di fornitura, applicabili ai clienti domestici per il mercato libero;

Contratto: è il contratto di fornitura di energia elettrica concluso sulla base dell'offerta del Fornitore e regolato dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura e dalle Condizioni Economiche;

Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs. 79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999; eventualmente il Distributore allo stesso tempo assume anche il ruolo di Fornitore;

Documentazione contrattuale: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni Generali di Fornitura e almeno di: a) modulistica per la conclusione dell'offerta; b) scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale recante le informazioni preliminari alla conclusione del contratto di cui all'Articolo 9, comma 9.1 del Codice di condotta commerciale; c) modulistica recante le Condizioni Economiche; d) scheda di confrontabilità di cui all'Allegato 1 al Codice di condotta commerciale; e) informazioni sul mix energetico; f) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale; g) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici; h) modulo per la presentazione dei reclami; i)

modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali; j) informativa sul trattamento per i dati personali; k) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.

Fattura: è il documento denominato bolletta sintetica che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “Bilancio di previsione per lo Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”;

Fattura di chiusura: è la Fattura emessa a seguito di Cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente finale;

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

Fornitore: è la controparte venditrice del Cliente finale nell’ambito di un Contratto. Eventualmente il Fornitore assume allo stesso tempo anche il ruolo di Distributore;

Forza maggiore: è ogni evento, atto, fatto o circostanza non imputabile alle Parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile la fornitura da parte del Fornitore o il prelievo da parte del Cliente, e che sia impossibile evitare usando con continuità la dovuta diligenza e le specifiche competenze necessarie;

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;

Impianti e Apparecchiature del Cliente: quelli situati a valle del Misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del Misuratore stesso;

Mercato libero: è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare l’energia elettrica;

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

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;

Supporto durevole: è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica

delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;

Switching: è la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato;

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

TIQD: Testo integrato della regolazione output-based del servizio di distribuzione dell'energia elettrica; **TIV:** Testo integrato Vendita Delibera ARERA 301/2012/R/eel e s.m.i..

Art. 2 Oggetto del contratto

- 2.1 Il Contratto ha per oggetto la fornitura di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, al Punto di fornitura indicato dal Cliente, con le modalità ivi indicate e alle condizioni pattuite.
- 2.2 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al presente contratto. L'utilizzo dell'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto è vietato.
- 2.3 Inoltre, è vietato la cessione dell'energia elettrica mediante derivazioni o altri metodi di consegna da parte del Cliente a terzi.
- 2.4 In caso di incongruenza tra i dati comunicati dal Cliente e quelli risultanti al Distributore relativamente ai consumi o altre caratteristiche tecniche della fornitura, prevarranno i dati del Distributore.

Art. 3 Conclusione del contratto

- 3.1 Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Fornitore dell'accettazione del Cliente della proposta formulata dal Fornitore attraverso l'apposito modulo di adesione allegato al presente Contratto. L'efficacia del Contratto è condizionata ad una verifica da parte del Fornitore, da svolgersi entro 60 (sessanta) giorni dalla data di conclusione del Contratto, basata sui seguenti parametri:
 - a) ottenimento, da parte del Cliente e del Fornitore, delle autorizzazioni, concessioni e nulla osta necessari rilasciati dalle competenti autorità;
 - b) la correttezza del codice fiscale comunicato dal Cliente;

c) le informazioni di cui all'art. 6.1, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore.

Il Fornitore comunica al Cliente l'avvenuta conclusione del contratto o il proprio rifiuto a contrarre. Decorso il termine di cui sopra, in assenza di comunicazione del Fornitore, il presente Contratto sarà efficace.

- 3.2 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.
- 3.3 Qualora sussistano le condizioni per il diritto al ripensamento, il Cliente consumatore ha facoltà di recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro quattordici (14) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto. Tale termine di 14 (quattordici) giorni è prolungato a 30 (trenta) giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai Clienti.
- 3.4 Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità: a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati: tramite posta ad Officina Elettrica San Vigilio di Marebbe SPA, str. Plan de Coronas 38, 39030 Marebbe (BZ); per posta elettronica all'indirizzo info@energie-mareo.it; b) mediante invio del modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.
- 3.5 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da e) a i) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.
- 3.6 La Documentazione contrattuale s'intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.
- 3.7 Il Fornitore si riserva la facoltà di non dare corso alla fornitura e conseguentemente di non formalizzare la conclusione del Contratto con comportamento concludente, quando per ragioni tecniche, economiche e/o commerciali, ovvero societarie a suo insindacabile giudizio non sussistano i requisiti per dare seguito all'erogazione di energia elettrica o dei servizi.

Art. 4 Impegni del Cliente

- 4.1 Il Cliente dichiara e garantisce al Fornitore che:

- (a) Il Punto di fornitura indicato risulta già adeguatamente collegato alla rispettiva rete di distribuzione locale e che le opere realizzate per collegare i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile e in grado di soddisfare i propri fabbisogni energetici;
- (b) i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile in materia di sicurezza, prevenzione e alle disposizioni antinfortunistiche;
- (c) ha legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti;
- (d) non ha obbligazioni insolute relativamente ai contratti stipulati con il precedente fornitore;
- (e) non ha subito iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto;
- (f) il Codice Fiscale fornito in sede di stipula del contratto risulta corretto in ogni sua parte.

Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza di quanto dichiarato ai soprastanti punti da "(a)" ad "(f)" e, in caso di dichiarazione mendace, manleva e terrà indenne il Fornitore da ogni responsabilità da essa derivante. Restano ad intero carico del Cliente tutti gli eventuali oneri, sanzioni, penali o corrispettivi in genere che il Fornitore fosse tenuto a corrispondere a qualsiasi titolo a qualunque persona fisica o giuridica a causa di quanto dichiarato dal Cliente.

- 4.2 In tutti i casi ove gli impianti del Cliente non fossero rispondenti alle disposizioni richiamate ai punti "(a)" o "(b)" del precedente comma 4.1, il Cliente si impegna a provvedere tempestivamente al loro adeguamento e a sostenerne i relativi costi. In caso di irregolarità, il Fornitore potrà sospendere la fornitura sino a quando il Cliente non avrà rimediato all'irregolarità a proprie cure e spese. Qualora il Cliente non provveda a porre rimedio entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'accertamento dell'irregolarità, il Fornitore avrà comunque la facoltà di sospendere la fornitura o risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. È fatto salvo il diritto per il Fornitore al risarcimento per ogni eventuale danno subito e/o per eventuali rimborsi richiesti da soggetti terzi.
- 4.3 In caso di richiesta di voltura o nuovo allaccio, il Cliente deve inoltrare la modulistica compilata e firmata, corredata di documento o dichiarazione di legittimo possesso/detenzione dell'immobile per il quale si chiede la fornitura in base a quanto stabilito dall'art.5 del Decreto-legge 28 marzo 2014 n.47, convertito in Legge 80/14. In assenza della documentazione richiesta, il Fornitore non darà esecuzione alla richiesta del Cliente.

Art. 5 Procura a recedere

- 5.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza esclusivo e irrevocabile al Fornitore perché proceda in suo nome

e per suo conto a recedere dal contratto di fornitura in essere tra il Cliente ed il precedente Fornitore. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

Art. 6 Revoca della richiesta di switching

- 6.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle seguenti informazioni, messe a disposizione all'utente del trasporto e del dispacciamento:
- a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
 - b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
 - c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
 - d) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching;
 - e) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching.
- 6.2 In aggiunta a quanto disposto al comma precedente, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di switching entro l'ultima data utile.
- 6.3 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente Fornitore.
- 6.4 Superato il termine di cui al comma precedente, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
- 6.5 Qualora a seguito di una richiesta di Attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:

- a) ritirare la richiesta di switching per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
- b) confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

Art. 7 Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna

- 7.1 Il Cliente conferisce mandato irrevocabile ed esclusivo, senza rappresentanza e a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto dell'energia elettrica con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.
- 7.2 Per la conclusione dei suddetti contratti, il Fornitore si serve di uno o più soggetti terzi. Nei casi di inadempimento del Fornitore verso uno o più di tali soggetti, il Contratto continuerà ad essere eseguito in coerenza coi termini previsti dall'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel fino alla data di risoluzione del contratto di trasporto o dispacciamento e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non trovi un altro Fornitore, nell'ambito del Servizio di maggior tutela ovvero del Servizio di salvaguardia.
- 7.3 Ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto di trasporto il Cliente è tenuto a concludere il contratto di connessione con il Distributore, inerente alle condizioni di connessione alla rete dei propri siti ed impianti. Ai fini del puntuale adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto di connessione, il Cliente conferisce mandato con rappresentanza esclusivo e irrevocabile al Fornitore, affinché quest'ultimo provveda alla stipulazione del predetto contratto di connessione in nome e per conto del Cliente, nonché mandato esclusivo ed irrevocabile senza rappresentanza ai fini dello svolgimento delle pratiche e attività connesse all'esecuzione del contratto di connessione, fermo restando che il Cliente resterà titolare del rapporto giuridico con il Distributore derivante dal contratto di connessione. In conformità a quanto previsto dall'art. 1715 c.c., il Fornitore risponderà nei confronti del Cliente per i soli fatti ad esso direttamente imputabili e in relazione all'adempimento delle proprie obbligazioni contrattuali e non sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dai contratti sopra citati.
- 7.4 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.
- 7.5 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto di dispacciamento, del contratto di trasporto e contratto di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.
- 7.6 Ove il contratto di trasporto e/o il contratto di dispacciamento non siano stati conclusi, siano risolti o diventino inefficaci, il Contratto perderà efficacia.

Art. 8 Attivazione della fornitura

- 8.1 L'Attivazione della fornitura, salvo i casi specificamente previsti dalla normativa applicabile, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo alla data comunicata dal Fornitore attraverso apposita comunicazione.

Art. 9 Durata del contratto, rinnovo e recesso

- 9.1 Il Contratto è a tempo indeterminato, salvo quanto diversamente indicato nelle Condizioni Economiche.
- 9.2 Le Condizioni Economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura.
- 9.3 Con un anticipo di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla data in cui la variazione avrà efficacia, il Fornitore potrà modificare le Condizioni Economiche con comunicazione scritta al Cliente, eventualmente con nota in fattura ove previsto dalla normativa applicabile. Il suddetto termine si considera decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del Cliente stesso. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. La comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata in forma scritta, a mezzo raccomandata, esclusivamente al seguente indirizzo: Officina Elettrica S. Vigilio Di Marebbe S.P.A., Via Plan de Corones, 38, 39030 S. Vigilio di Marebbe (BZ) o, in alternativa, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: energie-mareo@legalmail.it. Comunicazioni inoltrate ad indirizzi diversi si intenderanno come non ricevute ai fini del rispetto del termine di decadenza o dei termini di preavviso. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove Condizioni Economiche si considerano accettate.
- 9.4 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 9.5 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il recesso in nome e per conto del cliente è esercitato dal Fornitore entrante mediante l'invio della richiesta di switching al SII.
- 9.6 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

- 9.7 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso è pari a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. La comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata dal Cliente in forma scritta, a mezzo raccomandata, al seguente indirizzo: Officina Elettrica S. Vigilio Di Marebbe S.P.A., Via Plan de Coronas, 38, 39030 S. Vigilio di Marebbe (BZ) o, in alternativa, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: energie-mareo@legalmail.it.
- 9.8 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione.
- 9.9 Resta inteso che, qualora il Contratto venga risolto perché il Cliente cessi di avere la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati gli impianti del Cliente, il Cliente resterà responsabile anche per il pagamento dei consumi successivi di energia elettrica fino all'avvenuta comunicazione al Fornitore da parte del Cliente circa la cessazione di tale disponibilità.

Art. 10 Fatturazione

- 10.1 La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal Misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 10.7.
- 10.2 Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la Bolletta redatta con le modalità di cui alla Bolletta dei clienti finali di energia, e gli elementi di dettaglio. Il Cliente può comunque accedere agli elementi di dettaglio almeno tramite il QR code e l'indirizzo URL indicati nella facciata relativa allo Scontrino dell'energia e del Box dell'offerta.
- 10.3 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.energie-mareo.it il "Glossario della bolletta" recante le definizioni dei principali termini utilizzati nella Bolletta e una descrizione completa degli importi in essa presenti.
- 10.4 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 100,00 (cento) euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.
- 10.5 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura.
- 10.6 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente sono le seguenti: addebito diretto SEPA su conto corrente, bonifico bancario oppure in contanti presso lo sportello del Fornitore. Tali modalità

sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

- 10.7 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:
- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
 - le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;
 - i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore, ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente.
- 10.9 La Fattura di periodo per i siti di prelievo con potenza disponibile inferiore o uguale a 16,5 kW è emessa con frequenza bimestrale. La Fattura di periodo per i siti di prelievo con potenza disponibile superiore a 16,5 kW è emessa con frequenza mensile. La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima.
- 10.10 La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.
- 10.11 La fattura è resa disponibile al Cliente in formato elettronico tramite e-mail, salvo che il Cliente chieda di riceverla in formato cartaceo. Non sono previsti oneri per l'emissione delle fatture.
- 10.12 Nei seguenti casi è consentita la possibilità di rateizzazione del pagamento dovuto:
- la bolletta è basata su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al 150% per i Clienti domestici o al 250% per i Clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
 - la bolletta contiene ricalcoli il cui importo sia superiore al 150% per i Clienti domestici o al 250% per i Clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
 - la bolletta contiene importi relativi a consumi non registrati a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per cause non imputabili al Cliente;
 - laddove non venga rispettata, anche episodicamente, la periodicità di fatturazione prevista all'Articolo 4 del TIF.

In ogni caso le rate devono riguardare somme superiori a 50,00 euro, avere una periodicità corrispondente a quella di fatturazione salvo diverso accordo tra le parti, essere pattuite entro i dieci (10) giorni successivi alla scadenza della bolletta da rateizzare.

Le somme rateizzate sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, calcolato dal giorno di scadenza della bolletta.

- 10.13 Ai clienti titolari di bonus sociale nel mercato libero si applicano le condizioni di rateizzazione previste dal TIV. La Delibera 584/2015/R/com stabilisce che nei casi di costituzione in mora di un cliente titolare di bonus sociale per il mancato pagamento di una o più fatture durante il periodo di agevolazione, il Venditore è tenuto ad offrire la possibilità di rateizzare il debito, eccetto nei casi in cui la/e fattura/e non pagate contengano anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso. Il Cliente può avvalersi della possibilità di rateizzare una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione.

Art. 11 Interessi di mora

- 11.1 Il pagamento delle fatture emesse non può essere differito o ridotto neanche in caso di contestazione o reclamo, né può essere compensato con eventuali crediti che il Cliente può vantare nei confronti del Fornitore, anche relativi ad altri contratti.
- 11.2 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, fatto salvo ogni ulteriore rimedio previsto dal Contratto, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto e senza la necessità di formale messa in mora, dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento la corresponsione degli interessi di mora calcolati ad un tasso pari al saggio d'interesse di periodo previsto dall'art. 5 del D.lgs. n. 231/2002 per le utenze di tipologia tariffaria "altri usi" e ad un tasso pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) per i primi dieci giorni di ritardo, successivamente aumentato di 3,5 punti percentuali per le utenze di tipologia tariffaria "uso domestico".
- 11.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura e delle eventuali ulteriori spese sostenute.

Art. 12 Inadempimento del Cliente

- 12.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'art. 11, trascorsi almeno 14 (quattordici) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).
- 12.2 Il Fornitore, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente connesso in bassa tensione, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore la sospensione della fornitura finalizzata

alla riduzione della potenza decorso inutilmente il termine di 25 (venticinque) giorni solari dalla ricezione da parte del Cliente della relativa raccomandata o della PEC di costituzione in mora. Il Fornitore, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente finale non connesso in bassa tensione, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore la sospensione della fornitura decorso inutilmente il termine di 40 (quaranta) giorni solari dalla ricezione da parte del Cliente della relativa raccomandata o della PEC di costituzione in mora. In tal caso il Fornitore ha il diritto di richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA.

- 12.3 Il Fornitore ha il diritto di richiedere al Distributore, in caso di morosità del Cliente, qualora tecnicamente fattibile, la riduzione di potenza o la sospensione della fornitura di energia elettrica per uno o più punti di prelievo nella titolarità del medesimo Cliente, qualora sia decorso un termine comunque non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento e nel rispetto dei termini minimi di cui al comma precedente.
- 12.4 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 12.5 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.
- 12.6 Nel caso di clienti finali connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima di procedere alla sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al quindici per cento della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, senza alcun ulteriore preavviso verrà effettuata la sospensione della fornitura.
- 12.7 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'art. 22 relativo alle comunicazioni.
- 12.8 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e di ottenere dal Cliente il risarcimento di qualsivoglia danno eventualmente subito in seguito al ritardato o mancato pagamento.
- 12.9 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

- 12.10 Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto.
- 12.11 In tutti i casi di sospensione della fornitura o riduzione della potenza, restano a carico del Cliente, oltre alle somme dovute per gli importi fatturati, i relativi interessi e le spese sostenute per il recupero del credito, anche tutti gli oneri relativi alle procedure di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura di energia elettrica, salvo il maggior danno.
- 12.12 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- a. euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza;
 - b. euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente:
 - i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - ii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione di potenza.
- 12.13 Nei casi di cui al comma 12.12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 12.14 In caso di sospensione della fornitura, recesso da parte del Cliente, salvo il caso di recesso esercitato per cambio del fornitore, o risoluzione del Contratto, il Fornitore potrà richiedere al Distributore dell'energia elettrica la cessazione amministrativa del Punto di Prelievo.

Art. 13 Prestazioni di competenza del Distributore

- 13.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQD, comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del Gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del Gruppo di misura, subentri e voltare, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQD.

Art. 14 Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

- 14.1 Sono del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi dagli Impianti e Apparecchiature del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica.
- 14.2 Gli Impianti e Apparecchiature 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 Fornitore, anche tramite soggetti appositamente incaricati, 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.
- 15.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e dovrà 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 Fornitore o del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei loro incaricati.
- 14.4 Il Fornitore non risponderà di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli Impianti del Cliente.
- 14.5 Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente al Fornitore eventuali variazioni che intende apportare ai propri impianti.
- 14.6 Il Cliente consente al Fornitore, al Distributore o soggetti dalle stesse incaricati, l'accesso agli impianti e alle apparecchiature ove ubicati all'interno dei luoghi in disponibilità del Cliente per ragioni di comprovata urgenza e sicurezza o al fine di impedire possibili prelievi di energia elettrica fraudolenti.
- 14.7 Il Cliente può richiedere al Fornitore e/o al Distributore la verifica del corretto funzionamento del Misuratore, fermo restando che gli eventuali oneri connessi alla verifica saranno posti a carico del Cliente. Eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa, daranno luogo al conguaglio degli importi erroneamente fatturati esclusivamente nei termini riconosciuti dal Distributore che definirà i quantitativi nella procedura di revisione delle misure. Resta inteso che non verranno comunque corrisposti interessi sugli eventuali conguagli.
- 14.8 Qualora il Fornitore, in seguito alle attività di accertamento di cui all'art. 14.2, dovesse accertare delle irregolarità degli Impianti del Cliente, la somministrazione di energia elettrica potrà essere sospesa fino a quando il Cliente non avrà sanato tali irregolarità. In ogni caso, il Fornitore provvederà a comunicare anticipatamente al Cliente la rilevazione delle menzionate irregolarità, con un preavviso di 15 (quindici) giorni rispetto alla data prevista per la sospensione della somministrazione. Durante tale periodo il Cliente potrà contestare l'irregolarità rilevata e il Fornitore si impegna a verificarne la fondatezza prima di procedere alla sospensione della somministrazione. Rimane inteso che la sospensione può essere disposta con effetto immediato

e senza necessità di preavviso in caso di prelievo fraudolento, di manomissione e rottura dei sigilli del Misuratore ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto. In tutti questi casi, il Fornitore provvederà all'emissione di fatture di ricostruzione che il Cliente sarà tenuto a pagare.

Art. 15 Forza maggiore

- 15.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.
- 15.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.
- 15.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.
- 15.4 Qualora tale causa di Forza Maggiore comporti l'impossibilità di effettuare integralmente la fornitura oggetto del presente Contratto, lo stesso si intenderà risolto con efficacia dalla data indicata nella comunicazione, che il Fornitore invierà al Cliente.

Art. 16 Responsabilità

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

- 16.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

Art. 17 Oneri fiscali

- 17.1 Oltre al prezzo dell'energia elettrica, sono a carico del Cliente le imposte che il Fornitore dovrà corrispondere con riferimento al Contratto per i consumi di energia elettrica. Il Fornitore effettuerà le opportune dichiarazioni fiscali e procederà, previa espressa dichiarazione del Cliente ad effettuare i dovuti versamenti all'Amministrazione Finanziaria competente, secondo la normativa di volta in volta applicabile.
- 17.2 In assenza dei predetti documenti e/o in caso di mancato rispetto dei tempi di comunicazione, verranno applicate le aliquote di accisa, tributi e IVA nella misura ordinaria. Nel caso in cui nel corso della vigenza contrattuale vengano meno le condizioni per l'applicazione delle agevolazioni fiscali per qualsiasi causa, il Cliente si impegna a darne tempestiva comunicazione al Fornitore a mezzo raccomandata A/R entro e non oltre 15 (quindici) giorni dal verificarsi del suddetto evento.
- 17.3 Qualora dovessero emergere realtà differenti a quanto risultante dall'istanza, e/o in caso di mancato rispetto dei suddetti obblighi di comunicazione, dalle dichiarazioni e dalla documentazione fatta pervenire dal Cliente al Fornitore, saranno poste a carico del Cliente stesso le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare alle autorità competenti.
- 17.4 In tutti i casi di cui ai precedenti paragrafi, il Cliente assume la responsabilità del rispetto dei tempi di comunicazione, dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleverà e terrà indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate.

Art. 18 Clausola risolutiva espressa

- 18.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, salvo il diritto al risarcimento del maggior danno, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:
- a. una delle dichiarazioni di cui all'art. 4.1 risulti non veritiera o non corretta;
 - c. il Cliente non ottemperi a quanto previsto all'art. 4.2;
 - d. vi sia prelievo fraudolento, manomissione e/o rottura dei sigilli del Misuratore;

- e. il Cliente violi l'art. 2.2 utilizzando l'energia elettrica per usi diversi da quelli pattuiti;
- f. il Cliente non ottemperi all'obbligo di pagamento di due o più fatture anche non consecutive scaduti i termini del sollecito di cui all'art. 12.1.

Art. 19 Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

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

Art. 20 Modifiche del contratto

- 20.1 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.
- 20.2 Qualora si verificano variazioni del quadro normativo o regolamentare applicabile al Contratto, ovvero dei presupposti economici sulla base dei quali sono state formulate le Condizioni Economiche, il Fornitore si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo i termini e le condizioni del Contratto ai sensi dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale.
- 20.3 Tali modifiche saranno comunicate al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, o al diverso minor termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile. Entro 30 (trenta) giorni il Cliente si impegna a comunicare la propria accettazione delle modifiche del Contratto proposte dal Fornitore ovvero la volontà di recedere senza oneri dal Contratto. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine sopra menzionato, le modifiche del Contratto proposte dal Fornitore si intenderanno accettate.

- 20.4 La comunicazione non è dovuta se la variazione dei prezzi deriva dall'applicazione delle clausole contrattuali di indicizzazione o adeguamento automatico. In tal caso il Cliente è informato delle modifiche nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

Art. 21 Disposizioni varie

- 21.1 In caso di contrasto, le Condizioni Economiche di fornitura di energia elettrica prevalgono sulle Condizioni Generali di Fornitura.
- 21.2 Tutti i riferimenti a norme legislative o regolamentari includono le successive integrazioni e modifiche delle norme medesime. Tutte le delibere dell'ARERA citate nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.
- 21.3 Il Contratto costituisce l'intero accordo intervenuto tra il Fornitore e il Cliente circa le prestazioni oggetto dello stesso e sostituisce ogni precedente intesa, scritta o verbale, eventualmente intervenuta in merito alle stesse. Salvo quanto previsto dall'art. 20, nessuna modifica o aggiunta al Contratto sarà valida o efficace se non effettuata per iscritto e sottoscritta da entrambe le Parti.
- 21.4 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa abilitata alla fornitura di energia elettrica. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c.

Art. 22 Comunicazioni

- 22.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate: per posta elettronica all'indirizzo info@energie-mareo.it oppure a mezzo posta all'indirizzo Officina Elettrica S. Vigilio Di Marebbe S.P.A., Via Plan de Coronas, 38, 39030 S. Vigilio di Marebbe (BZ).
- 22.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.
- 22.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

Art. 23 Foro competente

- 23.1 Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

Art. 24 Risoluzione extra giudiziale delle controversie

- 24.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può ricorrere gratuitamente alla procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'ARERA (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>), Nonché alle ulteriori procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione delle controversie secondo le modalità previste dalla normativa applicabile.

Art. 25 Trattamento dei dati personali

- 25.1 Il Cliente dichiara di essere stato informato che i dati personali forniti saranno trattati ai sensi del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali (GDPR) n. 679/2016, nonché ai sensi della normativa nazionale. L'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli art. 13 e 14 GDPR è consegnato al Cliente insieme alla Documentazione contrattuale.