

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

### ART. 1 – DEFINIZIONI

**"ARERA"**: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Autorità indipendente istituita con la Legge n. 481 del 14 novembre 1995; **"CGF"** o **"Condizioni Generali di Fornitura"**: Condizioni Generali di Fornitura che disciplinano il presente rapporto di Fornitura; **"Clientefi"**: cliente/i finale/i della "Fornitura"; **"Cliente Business"**: per le forniture di Energia Elettrica si intende il Cliente alimentato in (i) bassa tensione, che utilizza l'energia per usi diversi da quelli domestici, così come definito nell'art. 2.3, lett. c) del TIV e (ii) in media tensione, così come definito dall'art. 2.3, lett. d) e lett. e) del TIV. Per le forniture di gas naturale si intende il Cliente che utilizza il gas per usi diversi da quelli abitativi (ad esempio per usi industriali, artigianali), così come definito all'art. 2.3, lett. d) del TIVG; **"Cliente Consumatore"**: si intende la persona fisica o il Condominio che utilizza l'energia elettrica e/o il gas naturale per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta; **"Cliente Domestico"**: per le forniture di Energia Elettrica si intende il Cliente, alimentato in bassa tensione, che utilizza l'energia per usi domestici, così come definito all'art. 2.3, lett. a) del TIV. Per le forniture di gas naturale si intende il Cliente che utilizza il gas naturale per usi domestici, così come definito all'art. 2.3, lett. a) del TIVG; **"Condominio con Uso Domestico"**: esclusivamente per le forniture di gas naturale, si intende il Cliente che utilizza il gas per alimentare un intero edificio, che abbia almeno un'unità abitativa con utilizzo di gas a uso domestico, come definito dall'art. 2.3 lett. b) del TIVG; **"Codice del Consumo"**: approvato con Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 D.Lgs 206/2005; **"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 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, e modificato con delibera 426/2020/R/com e ss.mm.; **"Contratto"**: contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale disciplinato dalle CGF e dalle "CTE\_E" e/o "CTE\_G" e che comprende tutta l'ulteriore documentazione contrattuale; **"CTE"** o **"Condizioni Tecnico Economiche"**: Condizioni Tecnico Economiche relative a entrambe le forniture e aventi una durata pari a quella ivi indicata; **"CTE\_E"**: Condizioni Tecnico Economiche, allegato contrattuale che contiene i dettagli tecnico-economici della fornitura di Energia Elettrica; **"CTE\_G"**: Condizioni Tecnico Economiche, allegato contrattuale che contiene i dettagli tecnico-economici della fornitura di Gas Naturale; **"Distributore"**: società di distribuzione di energia elettrica o gas naturale territorialmente competente e/o società che gestisce l'impianto di distribuzione del gas e il servizio di trasporto del gas sulla rete di gasdotti locali dal punto di alimentazione al punto di riconsegna del Cliente; **"Fatturazione Disaggregata"**: si riferisce alla scelta del Cliente di ricevere una fatturazione separata per ciascun POD e/o PDR (anche in caso di Fornitura Congiunta); **"Fasce orarie"**: le fasce orarie così come definite dall'ARERA (Del. ARERA 181/06 e s.m.i.); **"Fasce Ore di Picco"**: sono le ore comprese tra le 08:00 e le 20:00 di tutti i giorni dal lunedì al venerdì; **"Fasce Ore Fuori Picco"**: sono, nei giorni dal lunedì al venerdì, le ore comprese tra le 00:00 e le 08:00 e fra le 20:00 e le 24:00 e, nei giorni di sabato, domenica e festivi, tutte le ore; **"Fornitore"**: è la EPLUS S.r.l., P.IVA 10378510969, con sede legale in Milano, Piazza Castello 11-20121, in quanto soggetto erogatore della Fornitura; **"Fornitura"**: fornitura di energia elettrica o gas naturale, erogata dal Fornitore in favore del Cliente; **"Fornitura Congiunta"**: si riferisce alla somministrazione di energia elettrica e di gas naturale effettuata congiuntamente in favore del medesimo Cliente; **"Gruppo di misura"**: la parte dell'impianto di alimentazione che serve per l'intercettazione, la misura del gas e il collegamento all'impianto interno del Cliente; **"Misuratore"** o **"Contatore"**: si intende i) il contatore elettronico non ancora riprogrammato e quindi non in grado di misurare l'energia consumata distinguendo tra le diverse fasce orarie o ore della giornata (anche definito Contatore elettronico gestito monorario (EM) Elettricità), ii) il contatore elettronico in grado di misurare l'energia consumata ora per ora (anche definito Contatore elettronico gestito orario (EO) Elettricità), iii) il contatore elettronico in grado di misurare l'energia consumata nelle diverse fasce orarie (F1, F2 e F3) (anche definito Contatore elettronico gestito per fasce (EF) Elettricità). Nelle presenti CGF, per Misuratore/Contatore Orario si intende il contatore elettronico gestito orario (EO) o il contatore elettronico gestito per fasce (EF); **"Modulo di Adesione"**: proposta commerciale con la quale il Cliente aderisce alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale da parte di Eplus S.r.l. presso i punti di prelievo ivi indicati, mediante compilazione e sottoscrizione della stessa; **"Parte/i"**: singolarmente si intende Eplus S.r.l. ovvero il Cliente, congiuntamente si intendono eplus S.r.l. e il Cliente; **"Punto/i di Prelievo"**: per l'energia elettrica si intende il POD (punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dal Fornitore al Cliente), per il gas naturale si intende il PDR (punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato dal Fornitore al Cliente); **"RQDG"**: Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas di cui alla Deliberazione ARERA n. 569/2019/R/gas; **"RTDG"**: Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe e dei servizi di distribuzione e misura del gas di cui alla Deliberazione ARERA n. 570/2019/R/gas; **"SII"**: è il Sistema Informativo Integrato istituito con la legge del 13 agosto 2010, n. 129/10; **"Subentro"**: attivazione della fornitura da parte di un nuovo cliente di un punto di fornitura disattivo con contestuale variazione dei dati identificativi; **"Switching"**: in relazione all'energia elettrica, è la variazione dell'utente del dispacciamento relativo a uno o più POD associati al Cliente; in relazione al gas naturale, è la variazione dell'utente della distribuzione relativo a uno o più PDR associati al Cliente; **"Terna"**: è la società Terna S.p.A. che opera come gestore della rete nazionale 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; **"Voltura"**: passaggio di un contratto di fornitura da un cliente ad un altro senza interruzione dell'erogazione di energia elettrica e/o di gas; **"TIBEG"**: Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA 402/2013/R/com del 26 settembre 2013; **"TICO"**: Testo Integrato Conciliazione, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 209/2016/R/com del 05 maggio 2016 e s.m.i.; **"TIF"**: Testo Integrato in materia di Fatturazione, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 463/2016/R/com del 04 agosto 2016 e s.m.i.; **"TIMG"**: Testo Integrato Morosità Gas, di cui all'Allegato alla deliberazione ARERA n. ARG/gas 99/11 del 21 luglio 2011 e s.m.i.; **"TIMOE"**: Testo Integrato Morosità Elettrica, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 258/2015/R/com del 29 maggio 2015 e s.m.i.; **"TIQE"**: Testo Integrato della Regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, di cui alla deliberazione ARERA n. 646/2015/R/ee del 22 dicembre 2015 e s.m.i.; **"TIQV"**: Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale di cui all'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com del 21 luglio 2016 e s.m.i.; **"TISIND"**: Testo Integrato del Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 593/2017/R/com del 03 agosto 2017 e s.m.i.; **"TIV"**: Testo Integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di Vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del D.L. 18.06.2007 n. 73, di cui alla deliberazione ARERA n. 301/2012/R/ee del 19 luglio 2012 e s.m.i.; **"TIVG"**: Testo Integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo reti urbane, di cui all'Allegato A della deliberazione ARERA n. ARG/gas 64/09 e s.m.i..

### ART. 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Oggetto del presente Contratto è il servizio di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale effettuato dalla Eplus S.r.l. in favore del Cliente presso i Punti di Prelievo (POD per l'energia elettrica e PDR per il gas naturale) indicati nel Modulo di Adesione.

2.1.2 Costituisce oggetto del Contratto di Energia Elettrica anche la messa a disposizione di potenza disponibile, così come indicata dal Distributore.

2.2 Formano parte integrante e sostanziale del Contratto: (i) il Modulo di Adesione; (ii) le Condizioni Generali di Fornitura; (iii) le Condizioni Tecnico Economiche; (iv) la Scheda Sintetica; (v) la Informativa sul trattamento dei dati personali; (vi) la Scheda di Confrontabilità nel solo caso di Cliente Domestico.

### ART. 3 – CONCLUSIONE, EFFICACIA DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

3.1.1 Il Contratto si intende concluso con la ricezione da parte del Fornitore di una copia del Modulo di Adesione opportunamente sottoscritta dal Cliente.

3.1.2 Qualora il Contratto sia concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (per via telematica o telefonicamente), ai sensi del Codice del Consumo, il Fornitore invierà al Cliente, entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, copia integrale del Contratto su supporto cartaceo o comunque su altro supporto durevole. Nel caso di contratto sottoscritto per via telefonica, ai sensi del Codice del Consumo, il Contratto si intenderà concluso con la sottoscrizione del Modulo di Adesione da parte del Cliente.

3.1.3 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente fuori dai locali commerciali, il Fornitore consegnerà copia del Contratto sottoscritto su supporto cartaceo o su altro supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dal Codice del Consumo in materia di contratti conclusi telefonicamente, nel caso di contratti conclusi mediante tecniche di comunicazione, il Fornitore fornisce conferma del Contratto concluso su supporto cartaceo o comunque su supporto durevole.

3.1.4 Nell'ipotesi in cui, in un unico contesto ovvero in fasi successive, il medesimo Cliente stipuli uno o più contratti di Fornitura per più POD e/o PDR, il rapporto con il Cliente si intenderà a ogni effetto unitario, anche nel caso in cui il Cliente esprima la volontà di ricevere la Fatturazione Disaggregata per ciascun Punto di Prelievo.

3.2 L'efficacia del Contratto, in ogni caso, è sospensivamente condizionata dal verificarsi delle condizioni di cui al successivo articolo 4.1. Qualora non si verifichi anche una delle predette condizioni, il Fornitore comunicherà entro il termine di 60 giorni dalla conclusione del Contratto, che quest'ultimo non avrà efficacia. Superato il predetto termine in assenza di tale comunicazione, il Contratto dovrà intendersi pienamente efficace.

3.3 Con la conclusione del presente Contratto, il Cliente conferisce procura al Fornitore per recedere dal Contratto sottoscritto tra il Cliente e il precedente Fornitore così come previsto dalla deliberazione ARERA 302/2016/R/com del 09 giugno 2016 e ss.mm.ii..

3.4 Nei casi di contratti conclusi a distanza e al di fuori degli uffici commerciali (ivi compresi i contratti telematici e conclusi per telefono), il Cliente Consumatore, senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere ulteriori costi da quelli previsti dalla normativa vigente, potrà esercitare il diritto di ripensamento entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto - così come sopra definita - inviando ai recapiti di cui all'art. 21 l'apposito modulo presente nell'area "Modulistica" del sito web: <http://e-plusenergia.it/servizi/>, tramite raccomandata A/R ovvero tramite PEC. Nel caso di richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, il Cliente potrà comunque esercitare il suddetto diritto entro i termini sopra previsti. Resta inteso che, in tali casi, qualora non sia stata avviata la fornitura, il Cliente sarà tenuto corrispondere al Fornitore, oltre i costi addebitati direttamente dal Distributore, i corrispettivi per le attività espletate ai fini dell'esecuzione del Contratto, così come previsto dal successivo articolo 8. Qualora la fornitura sia stata già avviata, il Cliente sarà altresì tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto, fino al momento di cessazione della fornitura medesima. Ai sensi di quanto previsto dal Codice del Consumo, l'onere di provare il corretto esercizio del diritto di ripensamento, secondo le modalità di cui alla presente disposizione, è in capo al Cliente Consumatore.

### ART. 4 – CONDIZIONI SOSPENSIVE DEL CONTRATTO

4.1 Le condizioni di seguito indicate costituiscono condizioni sospensive del Contratto. In particolare, l'efficacia del Contratto è condizionata al fatto che:

a) abbia avuto buon esito la procedura di cambio del fornitore (*switching*) presso il Gestore SII;

b) il Cliente non risulti in corso di sospensione ovvero di interruzione o non risulti essere stato sospeso o soggetto a interruzione per morosità nei 12 mesi antecedenti la richiesta di *switching* con riferimento anche a Punto/i di Prelievo diverso/i a quello/i per cui si richiede l'attivazione della fornitura;

c) il Cliente non risulti oggetto di una richiesta di indennizzo formulata ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato B della deliberazione ARERA ARG/elt 219/2010 del 30 novembre 2010 e del TISIND (c.d. corrispettivo CMOR) da parte del precedente fornitore;

d) abbia avuto esito positivo la verifica sull'assenza di precedenti morosità nei confronti del Fornitore e abbiano avuto esito negativo le valutazioni su fatti e/o procedure inficianti l'affidabilità creditizia del Cliente (Credit Check). L'attività di Credit Check verrà effettuata, ad esempio, per riscontrare la presenza: (i) di protesti, pregiudizievoli, anche attraverso banche dati dei punti di prelievo e dei Clienti finali appositamente istituite dalle autorità competenti relativamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas; (ii) salvo quanto previsto dalla legge fallimentare, di procedure esecutive o concorsuali o di liquidazione volontaria nei confronti del Cliente; (iii) di morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con terzi;

e) il Cliente abbia versato il deposito cauzionale ovvero prestato la fidejussione bancaria o assicurativa entro il termine indicato nella richiesta scritta del Fornitore, a seguito del (i) mancato ottenimento di adeguata copertura assicurativa o plafond di credito nei confronti del Cliente, da parte di primaria Compagnia di Assicurazione, Factoring o altra istituzione finanziaria specializzata ovvero della (ii) mancata autorizzazione da parte dell'istituto bancario del debitore a procedere con l'addebito SDD con la quale il Fornitore ha stipulato o potrebbe stipulare accordi destinati a coprire il proprio rischio di credito commerciale.

4.2 Nel caso di mancato avveramento anche di una soltanto delle condizioni di cui alle precedenti lett. b), c), d), e), sarà, pertanto, facoltà del Fornitore ritirare la richiesta di accesso per attivazione della fornitura presentata al Distributore locale competente, secondo le modalità e tempistiche previste dalla regolazione vigente, ovvero revocare la richiesta di *switching* ai sensi dell'art. 8.2 del TIMG (per il settore del gas naturale) e degli artt. 6.3 del TIMOE e 11 dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/ee del 14 ottobre 2015 (per il settore elettrico) e ss.mm.ii., dandone comunicazione al Cliente secondo le tempistiche di cui all'art. 3.2. Qualora il Fornitore eserciti la facoltà di cui al precedente 8.2 del TIMG (per il settore del gas naturale) e degli artt. 6.3 del TIMOE, non verrà data esecuzione al contratto di vendita e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

4.3 In caso di mancato avveramento di una soltanto delle condizioni di cui alle lettere b), c) d) e) verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.

### ART. 5 – ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPISTICHE

5.1.1 Fatto salvo quanto previsto dal precedente art. 3.2, l'inizio della Fornitura avverrà alla prima data utile secondo le tempistiche previste dall'ARERA, che verrà comunicata dal Fornitore al Cliente, purché l'attivazione sia compatibile con l'efficacia dei contratti di trasporto, trasmissione, dispacciamento di cui all'art. 6 e con l'efficacia dei recessi nei confronti dei precedenti fornitori e comunque entro il tempo massimo di 120 giorni dalla data di conclusione del Contratto, il tutto compatibilmente con i tempi tecnici necessari.

5.1.2 Ove i tempi di esecuzione del Contratto, dovessero essere maggiori da quelli sopra indicati, il Fornitore ne darà tempestiva comunicazione al Cliente con il mezzo ritenuto più idoneo in base ai recapiti disponibili. Resta inteso, che in caso di ritardo o mancata attivazione della fornitura per cause non imputabili al Fornitore, nessuna responsabilità potrà essere attribuita in capo a quest'ultimo.

5.1.3 Ove il PDR e/o il POD non siano allacciati alla rete di distribuzione locale, i termini di cui alla normativa vigente, decorreranno dal momento della ultimazione dell'allacciamento ed a seguito del rilascio delle idonee autorizzazioni/accertamenti.

5.1.4 La fornitura di Gas Naturale potrà non avere inizio qualora il Fornitore non abbia già attivato altre forniture di gas naturale per almeno 100.000 mc presso il medesimo City Gate o cabina REMI (punto fisico di congiunzione tra la rete di trasporto nazionale e la rete di distribuzione locale di gas naturale) presso cui si colloca il punto di riconsegna del Cliente. In tal caso, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente.

5.1.5 Resta, inoltre, inteso che l'efficacia della Fornitura resta condizionata: a) Per la fornitura di energia elettrica, all'attivazione e mantenimento del servizio di trasporto e dispacciamento, in esecuzione e del relativo Contratto stipulato con il Distributore competente di cui al successivo art. 6.1.1; b) Per la fornitura di gas naturale, all'attivazione e al mantenimento del servizio di distribuzione, nonché all'esistenza di un adeguato allacciamento alla rete di distribuzione locale in grado di garantire la portata richiesta e al fatto che il Cliente sia dotato di un impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente.

5.2 Nel caso di richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento di cui al precedente art. 3.4, il Cliente potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini ivi previsti. Resta inteso che, in tali casi, il Fornitore addebiterà al Cliente, oltre i costi addebitati direttamente dal Distributore, i corrispettivi per le attività espletate ai fini dell'esecuzione del Contratto, così come previsto dal successivo art. 6.3.

5.3 Qualora il Cliente abbia richiesto l'attivazione di una Fornitura Congiunta e non fosse possibile l'attivazione dell'una o dell'altra Fornitura, il presente Contratto rimarrà valido limitatamente alla Fornitura attivabile.

5.4 Qualora i dati tecnici e i dati relativi alla residenza dichiarati dal Cliente siano difformi da quelli in possesso del Distributore competente, il Fornitore attiverà la fornitura utilizzando i dati forniti dal Distributore. In relazione al dato di residenza, il Cliente potrà richiedere la variazione inoltrando al Fornitore idonea dichiarazione.

#### ART. 6 – MANDATI, SERVIZI DI RETE E CORRISPETTIVI

6.1.1 **Energia Elettrica:** Con la sottoscrizione del Modulo di Adesione e dei suoi allegati, il Cliente conferisce irrevocabilmente, in via esclusiva e a titolo gratuito al Fornitore, che potrà a sua volta conferirlo a società terze abilitate ai sensi dell'art. 1717 c.c. ("Sostituto del mandatario"), per l'intera durata del Contratto: (i) mandato senza rappresentanza per la sottoscrizione e la gestione del contratto di dispacciamento dell'energia elettrica con il gestore della rete, attualmente Terna S.p.A., e il contratto di Trasporto relativo al/i punto/i di prelievo con il Distributore avente ad oggetto la prestazione del servizio di Trasporto per conto del Cliente, inclusa la gestione dei dati di misura e a porre in essere tutto quanto necessario e opportuno a tal fine; tale mandato si intenderà accettato dal Fornitore con la comunicazione di accettazione del Modulo di Adesione; (ii) mandato con rappresentanza ad accettare in nome e per conto del Cliente le condizioni tecniche predisposte dal Distributore o a sottoscrivere il contratto per il servizio di connessione alla rete elettrica, che disciplina il servizio di connessione degli impianti e apparecchi elettrici del Cliente alla rete del Distributore, funzionale all'erogazione del servizio di Trasporto; (iii) mandato senza rappresentanza per inoltrare al Distributore eventuali richieste inerenti le prestazioni di cui al TIQE. Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: Nuova Connessione, Attivazione della fornitura, Voltura, Subentro, Disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, verifica del funzionamento del Misuratore, spostamento del Misuratore, Modifica Contrattuale.

6.1.2 Eventuali richieste di esecuzione di prestazioni relative a servizi inerenti la connessione dei siti alla rete elettrica, di cui al TIC, saranno inoltrate dal Fornitore - o dal Sostituto del Mandatario - al Distributore ovvero al SII.

6.2.1 **Gas Naturale:** Con la sottoscrizione del Modulo di Adesione e dei suoi allegati, il Cliente conferisce irrevocabilmente, in via esclusiva e a titolo gratuito al Fornitore, che potrà a sua volta conferirlo a terzi abilitati ai sensi dell'art. 1717 c.c. ("Sostituto del mandatario"), per l'intera durata del Contratto: mandato senza rappresentanza al fine di ricevere le prestazioni di cui alla sez. III del TUDG-RQDG, quali a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: Voltura, verifica della pressione della fornitura gas, spostamento del Gruppo di Misura, verifica del Gruppo di Misura.

6.2.2 Le prestazioni verranno eseguite dal Distributore, solo in caso di previa accettazione del relativo preventivo formulato dal Distributore medesimo.

6.3 Resta inteso che, per entrambe le forniture, saranno a carico del Cliente (i) tutti i corrispettivi relativi a prestazioni poste in essere dal Distributore, anche non espressamente indicate nei paragrafi precedenti e derivanti dall'espletamento dei suddetti mandati, (ii) nonché gli ulteriori oneri applicati dal Fornitore pari a € 30,00 (IVA esclusa), per la gestione della pratica relativa a ciascuna prestazione svolta dal Distributore.

6.4 Il Cliente autorizza il Fornitore, nell'espletamento dei mandati di cui sopra, ad approvare eventuali clausole onerose ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.

6.5 I mandati conferiti cesseranno alla data di risoluzione o cessazione ovvero perdita di effetto per qualsivoglia causa del Contratto e devono ritenersi da parte del Cliente irrevocabili fino a detta data.

#### ART. 7 – RESPONSABILITÀ DELLE PARTI

7.1 Il Cliente è responsabile della conservazione e dell'integrità degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso di lui. Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore per ogni contestazione, pagamento di oneri o danni, derivanti da fatti o comportamenti dello stesso Cliente, tenuti durante l'espletamento dei servizi contrattuali.

7.1.2 **Energia Elettrica.** L'energia elettrica e la potenza fornita, ai sensi del presente Contratto, dovranno essere utilizzate dal Cliente solo ed esclusivamente in conformità all'uso da costui dichiarato e per alimentare il/i Punti di Prelievo di cui al Modulo di Adesione. Nel caso di prelievi eccedenti la potenza installata, il Cliente sarà totalmente responsabile dei danni cagionati dalla sua condotta, senza che alcuna responsabilità possa essere attribuita al Fornitore.

7.1.3 **Gas Naturale:** Parimenti, il gas naturale dovrà essere utilizzato dal Cliente solo ed esclusivamente in conformità all'uso da costui dichiarato e per alimentare il/i punti di prelievo di cui alla Modulo di Adesione.

7.2.1 Al fine di garantire la fornitura di energia elettrica, il Fornitore concluderà, direttamente o indirettamente (per il tramite di un soggetto idoneo individuato dal medesimo Fornitore) i necessari contratti di dispacciamento e di trasporto ovvero di Distribuzione, secondo le modalità indicate nell'art. 6.1.1.

7.2.2 Il Fornitore, in conformità con quanto previsto dall'art. 1715 del Codice Civile, risponderà nei confronti del Cliente per i soli fatti a esso direttamente imputabili e in relazione all'adempimento delle proprie obbligazioni contrattuali e non sarà responsabile della corretta esecuzione delle prestazioni poste in essere dal Distributore.

7.2.3 In generale, il Fornitore non risponde dei danni, allo stesso non imputabili, dovuti a problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica o del gas quali, ad esempio, variazioni della tensione/frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione del gas o di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica, microinterruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica.

#### ART. 8 – CONDIZIONI TECNICO ECONOMICHE E ULTERIORI CORRISPETTIVI

8.1 Le CTE che formano parte integrante sostanziale del presente Contratto, contengono, relativamente al periodo di validità e per le voci di costo indicate, i prezzi e i corrispettivi di fornitura rispettivamente di energia elettrica e gas naturale e prevalgono in ogni caso su ogni altra disposizione contrattuale.

8.2 Salvo quanto previsto dalle CTE, il Fornitore, almeno 3 (tre) mesi prima dal termine di validità delle CTE, come ivi indicato, comunicherà per iscritto le nuove CTE vigenti per il periodo successivo. Il Cliente Business o il Cliente Business alimentato in Bassa Tensione (BT), ove non intenda accettarle, potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto ai sensi di quanto previsto dalla del. ARERA 302/2016/R/com e s.m.m.ii., mentre il Cliente Business alimentato in Media Tensione (MT) potrà esercitare il diritto di recesso, dandone comunicazione entro i 30 (trenta) giorni successivi alla ricezione delle nuove CTE tramite raccomandata A/R agli indirizzi di cui all'art. 21, ovvero tramite posta elettronica certificata. In caso di mancato recesso, entro i termini predetti, le CTE si intenderanno accettate dal Cliente a partire dal giorno successivo alla data di scadenza delle previgenti CTE. In caso di mancata comunicazione relativa alle nuove CTE da parte del Fornitore, si continueranno ad applicare le CTE previgenti.

8.3.1 **Energia Elettrica:** I corrispettivi verranno applicati in maniera differenziata in funzione delle Fasce orarie di consumo così come definite all'art. 1, salvo quanto diversamente stabilito nelle rispettive CTE\_E. Per i siti dotati di Misuratore orario, l'attribuzione dell'energia prelevata nelle Ore di Picco e Ore Fuori Picco o nelle ore corrispondenti alle fasce orarie, è quella risultante dai prelievi orari qualora resi disponibili dal Distributore competente. Per i siti non dotati di Misuratore orario, l'energia elettrica verrà attribuita con le medesime modalità del Distributore competente.

8.3.2 Al Cliente saranno fatturati: (i) i corrispettivi relativi al servizio di trasmissione, distribuzione, misura e gli oneri generali di sistema (comprese le componenti *Asos* e *Arim*) previsti per i clienti del mercato libero dalle delibere ARERA di volta in volta vigenti; (ii) i corrispettivi relativi al servizio di dispacciamento e servizio di aggregazione delle misure e altri eventuali oneri di cui alla delibera ARERA n. 111/06 del 9 giugno 2006 e s.m.i. e alla delibera ARERA n. 107/09 del 30 luglio 2009 e s.m.i., applicati ai consumi prelevati nel singolo mese comprensivi, nei casi previsti dalle suddette delibere, di perdite di rete; (iii) gli oneri di bilanciamento in relazione alle attività svolte dal Fornitore nell'ambito della programmazione della somministrazione ai propri clienti, determinati dividendo la somma dei costi di bilanciamento relativi a ogni singola zona e per le ore in cui Eplus risulta essere a debito per l'energia prelevata da ciascun punto di cui è titolare quale utente del dispacciamento e fatturata nel medesimo mese a titolo forfetario, per un corrispettivo di 0,005 euro/kWh, applicati ai consumi prelevati nel singolo mese comprensivi di perdite di rete; (iv) il corrispettivo a remunerazione dei costi fissi relativi all'attività di Commercializzazione e Vendita svolta dal Fornitore (PCV), espresso in euro/POD/anno, ripartito mensilmente e pari al corrispettivo PCV pubblicato dall'ARERA, di volta in volta vigente, per ciascuna tipologia di Cliente. Tale corrispettivo verrà fatturato al Cliente così come sopra determinato, fatto salvo quanto diversamente previsto dalle CTE\_E con riferimento all'ammontare e comunque al netto della componente *DISPbt* di volta in volta vigente.

8.4.1 **Gas Naturale:** Al Cliente verranno fatturati i seguenti corrispettivi: (i) le componenti tariffarie del trasporto, dello stoccaggio, degli oneri aggiuntivi, dei servizi di distribuzione e di misura; (ii) oneri di bilanciamento in relazione alle attività svolte dal Fornitore nell'ambito della programmazione della somministrazione ai propri clienti, a titolo forfetario, per un corrispettivo di 0,03 euro/Smc, applicato ai consumi prelevati nel singolo mese; (iii) corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali svolte dal Fornitore (QVD), espresso in euro/PDR/anno, ripartito mensilmente e pari al corrispettivo QVD pubblicato dall'ARERA, di volta in volta vigente, espresso in €/PDR/anno in quota fissa e in €/Smc in quota variabile. Tale corrispettivo verrà applicato al Cliente così come sopra determinato, fatto salvo quanto diversamente previsto dalle CTE\_G.

8.4.2 I corrispettivi di cui sopra verranno calcolati con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale (PCS, nelle modalità definite dal TIVG) effettivo del gas distribuito nelle località, misurato in condizioni standard.

8.5 Al Cliente saranno addebitati o accreditati, con riferimento al periodo di esecuzione del Contratto per i siti oggetto della relativa Fornitura, anche eventuali importi conseguenti all'erogazione dei servizi di cui al presente articolo e al pagamento degli altri oneri derivanti da rettifiche o conguagli di fatturazione, anche emessi successivamente alla cessazione per qualsivoglia causa del Contratto stesso.

8.6 Al Cliente verranno altresì fatturati tutti i costi e gli oneri sostenuti dal Fornitore nei confronti dei Distributori in relazione ai servizi da essi forniti connessi alla Fornitura e gli altri oneri, fiscali e non, disposti per legge o per provvedimento delle autorità competenti (es. accise), oneri che restano a carico del Cliente e i cui valori verranno indicati in fattura.

8.7 Qualora al Fornitore vengano addebitati importi relativi a morosità pregresse del Cliente, oneri accessori e di servizio, riconducibili alla fornitura pregressa, tali importi saranno addebitati al Cliente e computati nella prima fattura utile successiva: a titolo esemplificativo, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo per morosità (c.d. CMOR), così come previsto dalla deliberazione ARERA ARG/elt 219/10 del 30 novembre 2010 e s.m.i., e dal TISIND e derivante dalla pregressa morosità del Cliente nei confronti di precedente esercente la vendita.

8.8 Laddove il Distributore, l'ARERA, o qualsiasi altro soggetto competente, dovesse comminare sanzioni, nei confronti del Fornitore in conseguenza di condotte poste in essere dal Cliente, il Fornitore avrà la possibilità di addebitare tali sanzioni al Cliente stesso mediante il relativo addebito in fattura.

#### ART. 9 - FATTURAZIONE E CRITERI DI UTILIZZO DEI DATI DI MISURA

9.1.1 La fatturazione avverrà in conformità alla L.n. 2015/2017 (c.d. Legge di Bilancio 2017) e al Provvedimento dell'Agenzia delle Entrate n. 89757 del 30/04/2018 e s.m.i. in materia di fatturazione elettronica. Fatta salvo quanto diversamente previsto dalle CTE e in deroga all'art. 4 del TIF, i termini e le modalità di fatturazione sono determinate nel presente articolo.

9.1.2 **Energia Elettrica.** La fatturazione dei corrispettivi dovuti per tale fornitura avverrà: (i) per il Cliente Domestico, con cadenza bimestrale; (ii) per il Cliente Business, con cadenza mensile.

9.1.3 **Gas Naturale:** La fatturazione dei corrispettivi dovuti per tale fornitura avverrà: (i) con cadenza bimestrale per il Cliente Domestico, fatta eccezione per il Cliente titolare di un PDR relativo a un condominio, la cui fatturazione avverrà con cadenza mensile; (ii) con cadenza mensile, per il Cliente Business e il Condominio con Uso Domestico.

9.1.4 Per entrambe le forniture, la fatturazione verrà emessa entro 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo indicato in fattura. Il Fornitore si riserva la facoltà di non emettere fattura per importi che non superino complessivamente € 10,00; tali importi saranno sommati (o detratti qualora a credito del Cliente) agli importi della successiva fattura. Fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente e dalle CTE, la fattura sarà inviata in formato elettronico via e-mail o in formato cartaceo a mezzo posta, in funzione dell'opzione selezionata dal Cliente nel Modulo di Adesione di Contratto senza oneri per la ricezione delle fatture medesime.

9.1.5 Ai sensi della deliberazione ARERA 501/14/R/com del 16 ottobre 2014, per ogni fatturazione verrà emessa una bolletta sintetica e il Fornitore metterà a disposizione del Cliente gli elementi di dettaglio nell'area riservata ai clienti sul sito [www.e-plusenergia.it](http://www.e-plusenergia.it), o in alternativa via e-mail o in formato cartaceo, a seguito di esplicita richiesta da parte del Cliente pervenuta via e-mail o telefonicamente.

9.1.6 Ai fini della comprensione delle voci indicate in fattura, il Fornitore mette a disposizione sul sito [www.e-plusenergia.it](http://www.e-plusenergia.it) una guida alla lettura della bolletta e il relativo glossario.

9.2.1 In conformità a quanto previsto dall'art. 5 del TIF, al fine del computo dei consumi contabilizzati nella fattura, in via prioritaria verranno utilizzati i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, verranno utilizzate le autoletture comunicate dal Cliente, previa validazione da parte del Distributore, secondo le modalità ed entro la finestra temporale indicati in fattura. Qualora non siano resi disponibili né i dati effettivi né le autoletture validate dal Distributore, la fatturazione verrà emessa determinando dati di misura stimati sulla base dei consumi storici del cliente forniti dal Distributore oppure, in alternativa e in deroga all'art. 6.2 del TIF, sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e ritenute utili alla determinazione dei prelievi. La determinazione dei dati di misura stimati verrà effettuata in modo tale da ridurre al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati.

9.2.2 In ogni caso, in deroga all'art. 6.6, lettera a) e b) del TIF, la fattura contabilizzerà i consumi dell'intero periodo cui si riferisce, anche in presenza di una lettura effettiva che non si estenda all'intero periodo. In tale ipotesi la fattura contabilizzerà i consumi effettivi sino alla data in cui saranno disponibili dati di misura effettivi e per il periodo successivo a tale data, contabilizzerà dati di misura stimati.

Per la fornitura di gas naturale, qualora i volumi siano rilevati da gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, i volumi stessi verranno adeguati mediante l'applicazione del Coefficiente di conversione dei volumi misurati per il gas naturale (C) ai sensi del RTDG.

#### ART. 10 – MODALITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E MOROSITÀ

10.1.1 Fatto salvo quanto previsto dalle CTE, il Cliente sarà tenuto al pagamento della fattura entro 20 giorni dalla data di emissione della stessa o comunque entro la data di scadenza ivi indicata, mediante la modalità di pagamento selezionata nel Modulo di Adesione di contratto.

10.1.2 Ai sensi dell'art. 1462 c.c., il pagamento non potrà essere differito, sospeso o ridotto neanche in caso di contestazione, né il Cliente potrà contestare la fattura al sol fine di differire, sospendere o ridurre il pagamento della fattura.

10.2. Il Fornitore, su richiesta del Cliente, che sia pervenuta almeno 10 (dieci) giorni prima dalla scadenza della fattura, valuterà la possibilità di rateizzazione del corrispettivo indicato nella fattura medesima, qualora: (i) il Cliente, che riceve la fatturazione con periodicità mensile, abbia ricevuto la fattura di conguaglio superiore al doppio dell'addebito più elevato, fatturato nelle fatture stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle fatture stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; (ii) al Cliente sia richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal Misuratore e/o dal Gruppo di Misura, a seguito di malfunzionamento di questi ultimi per causa non imputabile al Cliente medesimo; (iii) per la sola fornitura di gas naturale, il Cliente abbia ricevuto un conguaglio, a causa di una o più mancate letture, nonostante il Gruppo di Misura sia accessibile.

10.2.1 Resta salva la facoltà della Eplus di negoziare con il Cliente finale un accordo diverso rispetto alle modalità sopra dettagliate.

10.2.2 In tutti i casi di cui sopra il Fornitore non valuterà le richieste di rateizzazione qualora (i) il corrispettivo oggetto della richiesta sia inferiore a € 50,00 e/o (ii) la fornitura presso il/i Punto/i di Prelievo sia stata sospesa per morosità.

10.2.3 Per il cliente titolare del bonus sociale l'indicazione relativa alla possibilità di richiedere un piano di rateizzo degli importi fatturati nei seguenti casi **Energia elettrica**: a) per i punti di prelievo per i Clienti domestici qualora la bolletta contenente ricalcoli sia superiore al 50% dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli; b) per i punti di prelievo in bassa tensione trattati monorari ai sensi del TIS, qualora la bolletta contenente ricalcoli sia superiore al 250 % dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio; c) per tutti i punti di prelievo ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura; d) per tutti i punti di prelievo relativi alla tipologia di cui alle lettere a) e b), nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'Articolo 4 del TIF; e) per tutti i punti di prelievo relativi alla tipologia di cui alle lettere a) e b), nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere. **Gas Naturale**: E' possibile chiedere un piano di rateizzo nei seguenti casi: a) per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alle successive lettere b) e c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; b) per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura; c) per i clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi; d) per i Clienti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'Articolo 4 del TIF; e) per i Clienti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

10.2.4 In ogni caso la rateizzazione deve: i) riguardare somme superiori a 50,00 euro; ii) avvenire entro i dieci (10) giorni successivi alla scadenza della bolletta da rateizzare; iii) nei casi di cui alle lettere a), b) e c) dei precedenti punti, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli e comunque non inferiore a due; iv) nel caso di cui alla lettera d) del precedente punto, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a due; v) nel caso di cui alla lettera e) dei precedenti punti, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi e comunque non inferiore a due; d) le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione. Resta salva la facoltà della Eplus di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dai documenti di fatturazione e di inviarle separatamente da questi ultimi; vi) è facoltà della Eplus richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, la Eplus provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo; vii) le somme e oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

Ai sensi della Delibera 584/2015/R/com il Cliente usufruisce del Bonus Sociale, per disagio fisico o economico può chiedere anche una ulteriore rateizzazione, di una o più fatture ordinarie (che, pertanto, non rientrano nelle fattispecie sopra indicate per le quali sia possibile richiedere la rateizzazione), che non contengano anche una singola rata di un piano di rateizzo attivo. Questa richiesta può essere fatta una sola volta nell'arco di 12 mesi e, per queste operazioni, potrà essere richiesto il versamento di un acconto minimo del 30% della somma da pagare.

10.2.5 Le somme relative ai pagamenti rateali saranno maggiorate degli interessi applicati nella misura pari al tasso ufficiale di riferimento.

10.3.1 In caso di omesso, ritardato o parziale pagamento della fattura, il Fornitore provvederà ad addebitare gli interessi di mora calcolati sugli importi dovuti, per ogni giorno di ritardato pagamento, come di seguito disposto.

10.3.2 **Energia Elettrica**. Per il Cliente Domestico, gli interessi di mora applicati sull'importo dovuto saranno pari al tasso BCE maggiorato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali. Per i Clienti Business, gli interessi di mora saranno applicati sull'importo dovuto, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs 231/2002 e s.m.i..

10.3.3 **Gas Naturale**. Per il Cliente Domestico gli interessi di mora applicati sull'importo dovuto saranno pari al tasso BCE maggiorato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali. Per il Cliente Business e il Condominio con uso Domestico, gli interessi di mora saranno applicati sull'importo dovuto, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs 231/2002 e s.m.i..

10.3.4 Ai sensi dell'art. 1194 c.c., il Fornitore imputerà gli eventuali pagamenti ricevuti successivamente alla data di scadenza, a copertura preventiva degli interessi dovuti alla data del pagamento e successivamente al capitale, indipendentemente dall'eventuale diversa imputazione indicata dal Cliente. Fermo restando quanto precisato nel capoverso precedente, nel caso di Fornitura Congiunta, qualora la fattura sia pagata solo parzialmente, tale pagamento verrà imputato in primo luogo alla quota dovuta per la Fornitura di gas naturale e relativi oneri accessori e/o alla quota dovuta per servizi aggiuntivi e in secondo luogo, per la eventuale parte rimanente, alla quota dovuta per la Fornitura di energia elettrica e relativi oneri accessori.

10.4.1 Qualora il Cliente receda dal Contratto per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento, il Fornitore si riserva, sussistentemente le condizioni, la possibilità di presentare richiesta di indennizzo al Sistema Indennitario, regolato dal TISIND. In caso di accoglimento della richiesta, al Cliente verrà addebitato il corrispettivo per morosità (CMOR) dall'esercente la vendita entrante.

10.4.2 Nel caso di fornitura di energia elettrica, al Cliente Domestico e Cliente Business alimentato in BT e al Cliente Domestico, al Cliente Business alimentato in BT e al Cliente alimentato in MT e, nel caso di fornitura di gas naturale, al Cliente Domestico, al Cliente con Uso Domestico (con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno) e Cliente Business con consumi non superiori a 50.000 Smc/anno, qualora si verifichino le condizioni previste dal TISIND, il Fornitore è obbligato ad applicare, nella prima fatturazione utile, il corrispettivo CMOR per le somme non pagate dal Cliente al precedente fornitore.

10.4.3 E' fatto salvo il diritto del Fornitore di agire per il recupero dell'intero credito, in virtù del quale sia stata accolta o comunque avanzata la richiesta di indennizzo al Sistema Indennitario.

#### **ART. 11 – PROCEDURA DI SOSPENSIONE, RIATTIVAZIONE, RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E CORRISPETTIVI**

11.1.1 **Energia Elettrica** Fatto salvo quanto previsto per le ipotesi di morosità reiterata dall'art. 3.4 del TIMOE, in caso di omesso o parziale pagamento della/e fatture relative alla fornitura alla data di scadenza del pagamento indicata nella fattura stessa o in caso di mancato o ritardato pagamento anche di una soltanto delle rate nelle ipotesi di cui all'art. 10.2.1 ovvero in caso di mancata ricostituzione della garanzia entro il termine di cui all'art. 14.1.1, il Fornitore invierà al Cliente una costituzione in mora a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato nel medesimo sollecito, nonché il termine decorso il quale potrà essere richiesta la sospensione della fornitura. Questo ultimo termine non potrà essere comunque inferiore a: (i) 25 giorni solari dalla ricezione, da parte del cliente finale connesso in bassa tensione della relativa raccomandata o della PEC di costituzione in mora decorso il quale, potrà essere richiesta la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza; a (ii) 40 giorni solari dalla ricezione, da parte del cliente finale diverso da quello di cui al precedente punto (i) della relativa raccomandata o della PEC di costituzione in mora decorso il quale potrà essere richiesta la sospensione della fornitura.

Il Fornitore ha diritto di richiedere all'impresa distributrice, 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 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento e nel rispetto dei termini minimi sopra indicati. Per i punti di prelievo connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche, l'impresa distributrice è tenuta a procedere, prima della sospensione della fornitura ed entro 5 giorni utili dal ricevimento della richiesta, alla riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, l'impresa distributrice procede, in caso di mancata richiesta di riattivazione da parte dell'utente del trasporto, alla sospensione della fornitura.

11.1.2 **Gas** Fatto salvo quanto previsto per le ipotesi di morosità reiterata dall'art. 4.2 bis del TIMG per il gas naturale, in caso di omesso o parziale pagamento della/e fatture relative alla fornitura alla data di scadenza del pagamento indicata nella fattura stessa o in caso di mancato o ritardato pagamento anche di una soltanto delle rate nelle ipotesi di cui all'art. 10.2.1 ovvero in caso di mancata ricostituzione della garanzia entro il termine di cui all'art. 14.1.1, il Fornitore invierà al Cliente una costituzione in mora a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato nel medesimo sollecito, nonché il termine – comunque non inferiore a 40 giorni solari dalla ricezione da parte del cliente finale della relativa raccomandata o della PEC entro cui, in caso di mancato pagamento, sarà richiesta la sospensione della fornitura.

11.1.3 In deroga a quanto sopra previsto, il Fornitore potrà sospendere la fornitura anche senza preavviso (i) per cause oggettive di pericolo; (ii) per appropriazione fraudolenta dell'energia elettrica e/o del gas naturale, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento della bolletta, la manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto.

11.2.1 Il Cliente, al fine di interrompere le procedure di cui ai precedenti commi, previste in caso di morosità, deve comunicare l'avvenuto pagamento entro il termine indicato nell'avviso di costituzione in mora, inviando al Fornitore copia del relativo bollettino di pagamento secondo le modalità indicate nel medesimo avviso.

11.2.2 A seguito del pagamento da parte del Cliente dell'insoluto/i e della relativa comunicazione dell'avvenuto pagamento delle medesime somme mediante idonea documentazione da inviarsi ai recapiti indicati nell'avviso di comunicazione in mora, qualora la sospensione sia già avvenuta, il Fornitore provvederà a richiedere all'impresa di distribuzione la riattivazione della fornitura, con le tempistiche e modalità previste dall'art. 45 della RQDG per la fornitura di gas naturale e con le modalità e tempistiche di cui all'art. 90 del TIQE per la fornitura di energia elettrica.

11.2.3 Saranno a carico del Cliente i corrispettivi delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura addebitati dal Distributore, oltre i corrispettivi applicati direttamente dal Fornitore pari a € 15,00 (IVA esclusa) per la gestione di ciascuna pratica di sospensione e riattivazione della fornitura. Verranno, inoltre, addebitate al Cliente le spese sostenute dal Fornitore ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle fatture oltre ai costi amministrativi sostenuti per la gestione della pratica e l'invio delle comunicazioni. In particolare, il Fornitore applicherà al Cliente un costo pari a (i) € 5,00 (IVA esclusa) per ogni attività di sollecito di pagamento e (ii) € 10,00 (IVA esclusa) per l'eventuale costituzione in mora successiva alla scadenza della fattura e fino al soddisfo. Resta inteso che, in caso di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti al Fornitore, è fatta salva la facoltà del Fornitore di affidare ad una società esterna il recupero dei propri crediti, con eventuale ed ulteriore addebito dei relativi costi di recupero del credito.

11.2.4 In caso di Fornitura Congiunta e/o di attivazione di più punti di prelievo (POD e/o PDR), in caso di mancato ovvero parziale pagamento anche di una soltanto delle fatture, verrà sospesa la fornitura presso tutti i punti di prelievo di titolarità del Cliente Finale, anche in caso di Fatturazione Disaggregata.

11.2.5 Fermo quanto previsto ai precedenti commi, con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente assume l'obbligazione di consentire all'impresa di distribuzione di accedere ai locali in cui è ubicato il Gruppo di Misura o il Misuratore, al fine di porre in essere la disalimentazione del Punto di Prelievo in caso di inadempimento.

11.3.1 A seguito della sospensione della fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente protrattosi per oltre 16 (sedici) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore avrà facoltà, in qualunque momento, di dichiarare risolto il Contratto per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., potendo richiedere al Distributore competente la risoluzione contrattuale per morosità del PDR e/o del PDR.

11.3.2 Ove non sia stato possibile eseguire la chiusura del PDR o del POD, il Fornitore potrà ricorrere, previa valutazione di fattibilità, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà la risoluzione del Contratto. I costi dell'intervento di interruzione e di ripristino dell'alimentazione saranno addebitati al Cliente, fermo restando l'ulteriore corrispettivo addebitato dal Fornitore per la gestione della relativa pratica, così come determinato nel precedente art. 6.3.

11.3.3 Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, si applicano le disposizioni che seguono:

a) **Energia Elettrica**, il Fornitore potrà procedere, previa risoluzione del contratto di fornitura per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., a comunicare al SII la risoluzione contrattuale ai sensi del Titolo II dell'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eeel del 14 ottobre 2015 e s.m.i.. La risoluzione avrà effetto a partire dalla data di attivazione del servizio di Maggior Tutela o di Salvaguardia;

b) **Gas Naturale**, il Fornitore potrà procedere, previa risoluzione del Contratto di fornitura per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., a comunicare al SII la risoluzione contrattuale per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna ai sensi del Titolo II dell'Allegato B alla 77/2018/R/com del 08 febbraio 2018, 1 e s.m.i., in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto avrà effetto a partire dalla data di attivazione del servizio di ultima istanza.

11.3.4 Nel caso di Clienti definiti non disalimentabili ai sensi della normativa vigente, decorso il termine ultimo di pagamento indicato nell'avviso di costituzione in mora senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento della fattura insoluita, il Fornitore avrà facoltà di dichiarare risolto il Contratto di fornitura per inadempimento del Cliente ai sensi dell'art. 1456 c.c., e potrà procedere, per l'energia elettrica a risolvere il contratto di trasporto e disaccoppiamento ai sensi dell'art. 24 del TIMOE, per la fornitura di gas naturale a richiedere al Distributore la risoluzione contrattuale per morosità relativa a un punto di riconsegna non disalimentabile ai sensi dell'art. 16 del TIMG. In tali casi l'impresa di distribuzione provvederà ad attivare rispettivamente, per il POD moroso i servizi di Maggior tutela o di Salvaguardia, per il PDR moroso il Servizio di ultima istanza (FU) o, qualora ne sia impossibile l'attivazione, il servizio di Default.

11.3.5 Rimane salvo il diritto del Fornitore di richiedere il risarcimento del danno nelle ipotesi di risoluzione del Contratto per inadempimento del Cliente.

#### **ART. 12 - VERIFICA DEL CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL GRUPPO DI MISURA**

12.1 A fronte della richiesta del Cliente di verifica del corretto funzionamento del Misuratore dell'energia elettrica e/o del Gruppo di Misura del gas, il Fornitore inoltrerà la relativa richiesta al Distributore competente. Qualora le verifiche dovessero rilevare una irregolarità, le spese di prova e delle riparazioni saranno a carico del Distributore competente, in caso contrario saranno a carico del Cliente a cui saranno addebitate in bolletta. In ogni caso, il Fornitore addebiterà il corrispettivo per la gestione della relativa pratica, così come previsto dall'art. 6.3.

12.2 Nel caso in cui, all'esito di una verifica effettuata su richiesta del Cliente o per propria iniziativa, il Gruppo di Misura e/o il Misuratore risultino non perfettamente funzionanti o siano bloccati, il Distributore competente potrà ricostruire i consumi fino al momento in cui si provvede alla sua sostituzione o riparazione, in conformità a quanto previsto dalle deliberazioni ARERA n. 200/99 e di 31 dicembre 1999 s.m.i., per l'energia elettrica e n. 572/2013/R/gas del 12 dicembre 2013 s.m.i., per il gas naturale. Nel caso di ricostruzione dei consumi il Fornitore emetterà le relative fatture, con addebito o accredito dei relativi importi in conformità ai dati di rettifica pervenuti da parte del Distributore competente.

#### ART. 13 – DURATA E RECESSO

13.1.1 Il Contratto è a tempo indeterminato, fatta salva la facoltà di entrambe le Parti di esercitare il diritto di recesso ai sensi di quanto previsto dalla normativa vigente.

13.1.2 In particolare: (i) il Cliente Domestico, il Condominio con Uso Domestico e il Cliente Business con consumi inferiori a 200.000 Smc/anno in caso di fornitura di gas naturale, ovvero il Cliente Domestico e Business alimentato in BT in caso di fornitura di energia elettrica, potranno recedere dal Contratto, presentando richiesta di *switching* al SII, per il tramite del fornitore entrante, al quale il Cliente dovrà rilasciare apposita procura a recedere, entro il giorno 10 (dieci) del mese antecedente la data di cambio venditore, così come previsto dall'Allegato alla deliberazione 302/2016 /R/com del 09 giugno 2016 e ss.mm.ii; (ii) il Cliente finale che receda per cessazione della fornitura potrà farlo con preavviso di (1) un mese; (iii) il Fornitore potrà recedere dando preavviso di (sei) mesi, limitatamente ai contratti di fornitura sottoscritti con Clienti finali del mercato libero.

13.1.3 Salvo quanto previsto dalle CTE, il Cliente Business con consumi complessivamente superiori a 200.000 Smc/anno in caso di fornitura di gas naturale, ovvero il Cliente Business alimentato in media tensione o alta tensione (di seguito "MT" e "AT"), ovvero alimentato in bassa tensione (di seguito "BT") ma con almeno un punto di prelievo alimentato in MT e/o AT nell'ambito delle medesime CTE, potrà recedere dal Contratto con almeno un preavviso di (sei) mesi rispetto all'ultimo giorno di validità delle CTE in essere al momento dell'esercizio della facoltà di recesso; il recesso avrà efficacia a partire dal giorno successivo all'ultimo giorno di validità delle Condizioni Economiche.

13.2 Qualora il Cliente Business con consumi annui di gas naturale superiori a 200.000 Smc/anno, ovvero il Cliente Business alimentato in MT o AT, ovvero alimentato in BT con almeno un punto di prelievo alimentato in MT e/o AT nell'ambito delle medesime Condizioni Economiche, receda prima del suddetto termine, il Fornitore avrà diritto a fatturare per ciascun punto di prelievo e per ciascun mese di mancata fornitura, un penale pari a 0,30 €/Smc moltiplicato per il consumo presunto di ciascun mese di mancata somministrazione in caso di fornitura di gas naturale, ovvero 0,07 €/kWh moltiplicato per il consumo presunto di ciascun mese di mancata somministrazione in caso di fornitura di energia elettrica. Il predetto importo verrà addebitato sulla bolletta relativa all'ultimo periodo di fornitura.

#### ART. 14 – GARANZIE

14.1.1 In riferimento al Cliente Business e comunque non rientrante nell'ambito di applicazione della disciplina del Codice di Consumo, e salva l'applicazione di maggior favore prevista dalla normativa vigente, il Fornitore a garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto avrà la facoltà di richiedere al Cliente il rilascio o di un deposito cauzionale infruttifero o di una fidejussione bancaria o assicurativa a prima richiesta (conforme al testo fornito dal Fornitore ed emessa da primario istituto) pari al valore di (3) mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente con validità almeno fino alla fine del trimestre successivo alla scadenza del Contratto inclusi successivi rinnovi, integrazioni e/o modificazioni. Il Cliente sarà tenuto a consegnare la suddetta garanzia prima dell'inizio della somministrazione ovvero entro il termine indicato dal Fornitore, dandosi atto che il deposito cauzionale potrà essere addebitato in bolletta senza necessità di preventiva comunicazione. In caso di escussione, totale o parziale, detta garanzia dovrà essere ricostituita entro 10 (dieci) giorni dalla data di notifica dell'escussione.

14.1.2 Per tutti gli altri Clienti, non ricadenti nel comma precedente, non verrà richiesta garanzia a condizione che attivino l'addebito diretto in conto corrente e fintanto che manterranno tale modalità di pagamento. In caso contrario, a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni nascenti dal presente Contratto, il Fornitore ha facoltà di richiedere, mediante addebito in fattura senza necessità di preventiva comunicazione, un deposito cauzionale infruttifero secondo i seguenti importi. Per la somministrazione di gas: € 30,00 (euro trenta/00) per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno; € 90,00 (euro novanta/00) per i Clienti con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno; € 150,00 (euro centocinquanta/00) per i Clienti con consumo superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 2.500 Smc/anno; € 300,00 (euro trecento/00) per i Clienti con consumo superiore a 2.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno, il deposito sarà pari al valore di due mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte e sarà addebitato anche in presenza di addebito diretto in conto corrente.

14.1.3 Per i Clienti finali ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale ai sensi del TIBEG, è previsto un deposito cauzionale ridotto secondo i seguenti importi: € 25,00 (euro venticinque/00) per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno; € 77,00 (euro settantasetta/00) per i Clienti con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno, il deposito sarà pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte.

14.1.4 Per la somministrazione di energia elettrica: € 11,50 (euro undici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata.

14.1.5 Per i punti di prelievo relativi a clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica ai sensi del TIBEG, l'ammontare del deposito cauzionale applicato dall'esercente la maggior tutela ai sensi dell'articolo 14 della deliberazione n. 200/99 è determinato in misura pari a 5,2 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata.

14.2.1 Il deposito cauzionale verrà trattenuto dal Fornitore per tutta la durata del Contratto e restituito, ove previsto dalle disposizioni dell'ARERA, nella fattura di chiusura che contabilizza i consumi alla data di cessazione del Contratto. In caso di escussione totale o parziale della garanzia prestata il Cliente dovrà provvedere a reintegrarla immediatamente.

14.2.2 In caso di mancato versamento o ricostituzione del deposito cauzionale ovvero mancato rilascio o rinnovo della fidejussione da parte del Cliente entro i termini previsti, sarà facoltà del Fornitore sospendere la somministrazione, fatto salvo in ogni caso il diritto del medesimo Fornitore di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 17.1 e di richiedere il risarcimento del danno.

#### ART. 15 – LIVELLI GENERALI E SPECIFICI DELLA QUALITÀ COMMERCIALE E INDENNIZZI AUTOMATICI

15.1 Il Fornitore si impegna a rispettare i livelli di qualità commerciali di cui al Codice di Condotta Commerciale e al TIQV suddivisi in (i) standard specifici, riferiti alla singola prestazione da garantire al Cliente e (ii) standard generali, riferiti al complesso delle prestazioni, allo scopo di migliorare le tutele dei consumatori nei diversi momenti del rapporto commerciale con il venditore (reclami, fatturazioni, richieste di informazioni, etc.), riepilogati nelle seguenti Tabelle:

Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard Specifico dal 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari
	90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard Generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

15.2 In caso di mancato rispetto di tali standard specifici di qualità, il Fornitore corrisponderà al cliente un indennizzo automatico base pari a: a) € 25,00 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; b) € 50,00 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard; c) € 75,00 nel caso in cui l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard. Il Fornitore accrediterà al cliente l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile.

15.3 Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del cliente finale, che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo automatico, ove dovuto, verrà comunque corrisposto al cliente entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi.

15.4.1 Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause: a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi; b) cause imputabili al cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

15.4.2 Inoltre, il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico: a) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 53, comma 6 del TIQE; b) nel caso in cui al cliente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; c) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente perché non contengono le informazioni minime a ciò necessarie.

15.5 Il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente, altresì, i seguenti indennizzi: € 30 nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; € 20 nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante l'adempimento del mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; oppure il mancato rispetto del termine ultimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza. In tutti questi casi, al Cliente non sarà richiesto il pagamento di alcun corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della somministrazione.

#### ART. 16 – IMPOSSIBILITÀ SOPRAVVENUTA, ECCESSIVA ONEROSITÀ SOPRAVVENUTA E FORZA MAGGIORE

16.1 Qualora, dopo la sottoscrizione del presente Contratto, intervengano provvedimenti di pubbliche Autorità che rendano al Fornitore, in tutto o in parte, impossibile ovvero eccessivamente oneroso l'adempimento degli obblighi posti a suo carico, il Fornitore ne darà tempestiva comunicazione al Cliente. In caso di parziale impossibilità sopravvenuta, il Contratto continuerà ad avere esecuzione per la restante parte rimasta eseguibile, salvo il diritto di recesso del Cliente nelle ipotesi di cui all'art. 1464 c.c..

16.2 Ciascuna Parte non sarà responsabile nei confronti dell'altra Parte per qualsiasi inadempimento dovuto a causa di forza maggiore. A titolo meramente esemplificativo si intendono compresi tra le cause di forza maggiore eventi non previsti né prevedibili e dipendenti da fatti naturali o di terzi che non sia stato possibile impedire usando la normale diligenza, e tali da rendere impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni assunte.

16.3 Qualora si verificino gli eventi di cui ai precedenti commi, ciascuna Parte potrà risolvere il contratto senza preavviso né indennizzo, fermo restando l'impegno in capo al Fornitore e al Cliente di tentare la rinegoziazione basata sul contemporaneo dei rispettivi interessi. La rinegoziazione dovrà concludersi entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta inviata dalla Parte interessata, decorsi inutilmente i quali, senza che le Parti abbiano raggiunto un accordo, il Contratto si intenderà risolto e cesserà di produrre gli effetti, dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del termine fissato per la rinegoziazione.

#### ART. 17 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

17.1 Fatti salvi il diritto al risarcimento del danno e i casi di risoluzione già previsti in altre parti del Contratto, ciascuna delle parti potrà risolvere il Contratto senza preavviso, previa comunicazione della parte interessata ai sensi dell'art. 1456 c.c., nei seguenti casi: a) liquidazione o scioglimento per qualsivoglia ragione o cessazione dell'effettiva attività di impresa; b) omesso, parziale o ritardato pagamento da parte del Cliente anche di una sola o più fatture; c) insolvenza dichiarata del Cliente; d) inefficacia del contratto di Trasporto e/o di Dispacciamento che determini l'impossibilità della prestazione da parte del Fornitore per causa non imputabile a quest'ultimo, fatti salvi i diritti e le azioni del Cliente allorché l'impossibilità dipenda da causa imputabile al Fornitore; e) ove prevista, mancata attivazione o revoca successiva della autorizzazione dell'addebito diretto in conto corrente, qualora il Cliente selezioni la modalità di pagamento SDD nel Modulo di Adesione; f) mancato rilascio/ricostituzione delle eventuali garanzie ove previste di cui all'art.14 entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta del Fornitore, il quale parimenti potrà dichiarare il Contratto risolto anche in caso di mancata ricostituzione, entro il termine predetto, del deposito cauzionale ovvero della fidejussione bancaria o assicurativa nell'ipotesi di escussione; g) mancato utilizzo dell'energia elettrica secondo quanto disciplinato dai precedenti art. 7.1.1, 7.1.2 e 7.1.3 ovvero utilizzo fraudolento della stessa; h) manomissione dei misuratori e delle apparecchiature per il controllo delle misure; i) sussistenza di obbligazioni insolte a carico del Cliente non domestico relative alla somministrazione di energia elettrica con altri fornitori; l) qualora i dati forniti dal Cliente Business non risultassero veritieri o qualora il Cliente fosse vincolato da precedenti impegni contrattuali e/o obbligazioni insolte relative alla somministrazione di energia elettrica con altri fornitori a partire dalla data di decorrenza della somministrazione da parte del Fornitore; m) nel caso in cui si verifichi una causa di forza maggiore o di successiva onerosità sopravvenuta o comunque un evento successivo alla conclusione del Contratto che renda impossibile l'esecuzione del medesimo Contratto senza che le Parti siano advenute ad un accordo secondo quanto previsto dall'art. 16.3.

17.2 Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno avvenire con modalità tali da permetterne la verifica dell'effettiva ricezione.

#### ART. 18 – RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

18.1.1 Le Parti riconoscono che, nella negoziazione e nell'esecuzione del Contratto, potranno avere accesso a informazioni confidenziali quali, a titolo di esempio, prezzi, costi e informazioni tecniche. Per un periodo pari a 3 (tre) anni a decorrere dalla sottoscrizione del Contratto, le Parti si impegnano a non utilizzare o rivelare tali informazioni confidenziali ad alcuna persona fisica, giuridica o altra entità con espressa esclusione, previo consenso scritto, delle rivelazioni effettuate: (i) in adempimento di norme di legge, (ii) per l'esecuzione del Contratto e, in particolare, la trasmissione al Sostituto del mandatario ovvero al Distributore e alle società di trasporto delle informazioni necessarie alla stipula e alla esecuzione dei contratti sottoscritti con questi ultimi due soggetti relativamente ai punti (i) di prelievo (iii) alle società specializzate nella valutazione dei rating e a quelle di recupero crediti.

18.1.2 Le Parti si impegnano a far sì che i propri amministratori, dipendenti e consulenti rispettino tale obbligo di confidenzialità.

18.2 I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore, ai fini dell'esecuzione del Contratto, o dei quali comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità con la disciplina nazionale prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali (e s.m.i.) e con le previsioni di cui al Regolamento 2016/679/UE, così come indicato nell'allegato denominato "Informativa sulla privacy".

#### ART. 19 – MODIFICA E CESSIONE DEL CONTRATTO

19.1.1 Fermo restando quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale, il Fornitore, per giustificato motivo, si riserva la facoltà di modificare le condizioni di Contratto, provvedendo a darne comunicazione scritta al Cliente con un preavviso di 3 (tre) mesi giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. In ogni caso, la comunicazione si presumerà ricevuta decorsi 10 giorni dall'invio da parte del Fornitore. Qualora le CTE prevedano, nell'arco di 12 mesi, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal Fornitore, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, il Fornitore è tenuto a darne comunicazione in forma scritta al Cliente finale con un preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto al termine dei suddetti 12 mesi. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore. Qualora il Cliente non abbia comunicato la propria volontà di recesso mediante raccomandata al/r ovvero tramite PEC entro i 30 (trenta) giorni successivi decorrenti dalla ricezione della comunicazione da parte del Fornitore, le nuove condizioni si intenderanno accettate e avranno efficacia a partire dalla data indicata nella medesima comunicazione inviata dal Fornitore.

19.1.2 Per i Clienti Business con consumi superiori a 200.000 Smc/anno ovvero alimentati in MT, il preavviso di recesso dovrà essere dato dal Cliente al Fornitore mediante raccomandata A/R nei 30 (trenta) giorni successivi alla ricezione delle sopra indicate proposte di variazione.

19.2.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra società di vendita, ai sensi dell'art. 1407 c.c..

19.2.2 La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente a far data dalla ricezione della relativa comunicazione inviata dal Fornitore.

#### ART. 20 – REGIME IVA, ACCISE E AGEVOLAZIONI FISCALI

20.1 Tutti i corrispettivi previsti dal Contratto ed inerenti la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica sono da considerarsi al netto di qualsiasi 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 senza facoltà di rivalsa.

20.2 Salvo diverse disposizioni di legge o regolamentazioni e salvo espressa dichiarazione del Cliente, il Fornitore si impegna ad effettuare le dichiarazioni all'Amministrazione Finanziaria competente e ad eseguire i relativi pagamenti secondo le disposizioni di legge.

20.3 Le accise gravanti sui consumi di gas naturale e/o energia elettrica, si intendono a carico del Cliente e sono espresse in fattura con voce separata secondo i termini ordinari previsti dalla vigente normativa.

20.4 Qualsiasi variazione e/o introduzione di imposte e/o tasse in aggiunta e/o in sostituzione di quelle esistenti sarà a carico del Cliente o del Fornitore o di entrambi secondo quanto disposto dalle relative previsioni di legge.

20.5 Il Cliente che è nelle condizioni per richiedere l'applicazione di particolari agevolazioni previste dalla normativa, deve indicarlo espressamente nella Modulo di Adesione di contratto e rendere apposita dichiarazione con relativa documentazione attestante il diritto all'agevolazione fiscale consegnata all'atto della firma del presente Contratto. Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente per iscritto il venir meno delle condizioni per l'applicazione delle agevolazioni fiscali.

20.6 Il Cliente è consapevole che: (i) l'imposizione fiscale in materia di imposta sul valore aggiunto (IVA) - disciplinata dal D.P.R. 26/10/1972 n. 633 e s.m.i. - verrà applicata sulla base delle dichiarazioni dallo stesso espresse; (ii) i mutamenti del tipo di attività svolta e dell'impiego dell'energia elettrica e/o gas naturale possono comportare una diversa applicazione dell'IVA; (iii) il Fornitore, per i Clienti Business, addeberà alla ditta/società qualsiasi somma a qualunque titolo eventualmente dovuta in conseguenza della non veridicità del contenuto delle dichiarazioni, decadendo la stessa ditta/società dai benefici goduti sulla base delle stesse; (iv) le dichiarazioni rese dal Cliente in fase di conclusione del Contratto, vengono considerate valide finché non sostituite da altre, da far pervenire al Fornitore, in ogni caso di variazione di quanto in precedenza dichiarato e richiesto.

20.7 Eventuali sanzioni e/o oneri eventualmente dovuti dal Fornitore all'Amministrazione Finanziaria a causa di mancate dichiarazioni o di dichiarazioni inesatte o incomplete che il Cliente è tenuto a rendere al Fornitore ai sensi e per gli effetti dei punti che precedono, saranno oggetto di rivalsa da parte di quest'ultimo nei confronti del Cliente stesso.

#### ART. 21 – COMUNICAZIONI

21.1.1 Fermo restando il rispetto di specifiche modalità previste dal Contratto, tutte le comunicazioni relative a quest'ultimo devono essere fatte (i) per iscritto, contenere il (ii) Codice Cliente riportato in fattura (se già fatturato) ed (iii) essere inviate a mezzo posta al Fornitore all'indirizzo della sede legale:

**Eplus s.r.l. Piazza Castello, 11 | 20121 - Milano**

o a mezzo PEC: [eplus.srl@pec.it](mailto:eplus.srl@pec.it).

21.1.2 Inoltre, il Cliente potrà inviare le comunicazioni anche a mezzo fax al numero 02.45386051 oppure all'indirizzo e-mail [clienti@e-plusenergia.it](mailto:clienti@e-plusenergia.it) oppure contattare il numero di telefono 02.87078971 oppure il numero verde 800 909 657.

21.2 Il Fornitore potrà inviare le comunicazioni mediante nota allegata in fattura e comunque ai recapiti indicati nel Modulo di Adesione.

#### ART. 22 – RECLAMI

22.1 Qualora il Cliente intenda richiedere informazioni o presentare reclamo circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente - in particolare dalla regolazione dell'ARERA - e dal presente Contratto, o comunque circa ogni altro aspetto relativo al rapporto contrattuale con il Fornitore, potrà inviare il "Modulo di Reclamo" reperibile sul sito [www.e-plusenergia.it](http://www.e-plusenergia.it), utilizzando l'indirizzo e-mail [clienti@e-plusenergia.it](mailto:clienti@e-plusenergia.it), o in alternativa gli ulteriori recapiti di cui al precedente art. 21, così come previsto dal TIQV.

22.2 Nel caso in cui non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: (i) il codice cliente, (ii) ragione sociale o dati anagrafici, (iii) oggetto del reclamo, (iv) indirizzo di fornitura, (v) codice identificativo del POD e/o PDR, (vi) indirizzo postale se diverso dall'indirizzo di fornitura o telematico, (vii) la tipologia al quale si riferisce il reclamo. Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori è possibile consultare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

#### ART. 23 – PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

23.1.1 Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alla procedura di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale, in caso di mancato riscontro al reclamo da parte del Fornitore entro le tempistiche previste dal TIQV e successive modifiche ovvero in caso di risposta al reclamo ritenuta insoddisfacente, fermo restando il riconoscimento degli indennizzi di cui all'art. 15. In tal caso, il Cliente potrà ricorrere al Servizio di conciliazione Clienti Energia istituito dall'ARERA presso l'Acquirente Unico per la risoluzione delle eventuali controversie che dovessero insorgere con riferimento al Contratto.

23.1.2 Per ulteriori informazioni sul Servizio conciliazione è possibile consultare i siti dell'Autorità e del Servizio, inviare una email al Servizio conciliazione all'indirizzo [serviziocconciliazione@acquirentenonico.it](mailto:serviziocconciliazione@acquirentenonico.it), oppure contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 (da telefono fisso o da cellulare).

23.2 Tutti gli operatori, venditori o distributori, ad eccezione del FUI (Fornitore di Ultima Istanza gas), sono tenuti a prender parte al tentativo di conciliazione presso il Servizio dell'Autorità. Il GSE è tenuto a partecipare alle procedure attivate dal prosumer se attinenti allo scambio sul posto o al ritiro dedicato.

#### ART. 24 – MISCELLANEA

24.1 Tutti i riferimenti a norme legislative o regolamentari includono le successive integrazioni e modifiche delle norme medesime e tutte le delibere dell'ARERA citate nel presente Contratto e sono pubblicate sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

24.2 Salvo quanto previsto dall'art. 19, saranno recepite nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità o altri soggetti competenti che comportino modifiche o integrazioni alle presenti clausole o ai corrispettivi e/o oneri allo stesso applicabili, anche relativi a servizi e prestazioni diverse da quelle previste contrattualmente.

24.3 In caso di contrasto tra i contenuti contrattuali del Modulo di Adesione rispetto alle Condizioni Generali di Fornitura e alle Condizioni Tecnico Economiche, prevarrà il Modulo di Adesione. Inoltre, in caso di contrasto tra i contenuti delle Condizioni Generali di Fornitura e i contenuti delle Condizioni Tecnico Economiche, prevarranno i contenuti di questi ultimi.

24.4 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.

24.5 E' fatto espresso divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica e il gas naturale a terzi, mediante derivazione o altri metodi di consegna. In caso di violazione del citato divieto, il Fornitore non potrà ritenersi responsabile per eventuali danni subiti dai terzi per condotte legittimamente poste dal Fornitore (es. sospensione della fornitura di energia elettrica e/o gas per morosità, nel rispetto dei requisiti di cui al TIMOE e al TIMG).

24.6 Nei casi di successione nel Contratto (ivi inclusi i casi di trasferimento, conferimento, usufrutto, affitto di azienda o di ramo di azienda ovvero di fusione, scissione o altra riorganizzazione aziendale), salvo esplicita dichiarazione scritta di liberazione da parte del Fornitore, il Cliente resterà obbligato in via solidale per l'adempimento del Contratto.

24.7 Il Fornitore si riserva la facoltà di cedere a terzi i crediti derivanti dal presente Contratto. Il Cliente accetta sin da ora la predetta cessione. In tale caso la cessione si estenderà a tutti gli accessori dei crediti stessi e alle garanzie che dovessero eventualmente assistere le obbligazioni del Cliente. Della avvenuta cessione verrà data al Cliente comunicazione mediante raccomandata A.R. ovvero a mezzo PEC, nella quale verrà indicata, altresì, anche il destinatario dei pagamenti e la decorrenza degli stessi.

24.8 Per entrambe le forniture, in caso di richiesta di Voltura, il Fornitore, senza l'obbligo di fornire motivazioni in merito, si riserva la facoltà di non procedere alla richiesta predetta, provvedendo al contestuale recesso dal Contratto. In tali ipotesi, il Fornitore provvederà ad inviare comunicazione di non accettazione della richiesta al cliente succedente entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della medesima richiesta. Ai sensi del Titolo IV dell'Allegato A alla delibera ARERA n. 398/2014/R/eel del 31 luglio 2014 e s.m.i. per l'energia elettrica e ai sensi del Titolo IV dell'Allegato A alla delibera ARERA n. 102/2016/R/com del 10 marzo 2016 e s.m.i. per il gas naturale, l'utente del dispacciamento ovvero l'utente della distribuzione associato al Fornitore comunicherà al SII la risoluzione del Contratto ovvero la cessazione amministrativa del PDR, che avranno efficacia alla prima data utile per l'attivazione dei servizi di ultima istanza, salvo che il Cliente non abbia sottoscritto un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con un altro fornitore operante nel mercato libero. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente comma si rimanda alla normativa richiamata nel primo capoverso.

#### ART. 25 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

25.1 Il presente Contratto è regolato dalla Legge Italiana.

25.2.1 Fermo restando quanto previsto dall'art. 23, per ogni controversia che dovesse insorgere tra il Fornitore e il Cliente, in merito alla validità, interpretazione, esecuzione ed estinzione del Contratto, nel caso di Cliente qualificato come Cliente Consumatore ai sensi del Codice del Consumo, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente medesimo.

25.2.2 Nei casi diversi dal caso sopra previsto, per ogni controversia che dovesse insorgere tra il Fornitore e il Cliente, in merito alla validità, interpretazione, esecuzione ed estinzione del Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.