

Le presenti Condizioni Generali di Fornitura entrano in vigore il 01 agosto 2026 e annullano e sostituiscono ogni precedente revisione. Sono consegnate unitamente alla ulteriore documentazione contrattuale avente ad oggetto la Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale e sono comunque disponibili presso gli sportelli di Gruppo Nord Petroli S.r.l. (di seguito indicata per brevità Il Fornitore e/o GNP) e reperibili online, nella loro ultima revisione, all'indirizzo: www.gnpliceegas.it

Ai fini della corretta interpretazione del Contratto (come successivamente definito), i termini e le espressioni di seguito elencati assumono il significato di seguito attribuito, rimanendo peraltro precisato che i termini definiti al singolare si intendono definiti anche al plurale e viceversa.

Definizioni

Anno contrattuale: periodo di 12 mesi che decorre dal giorno del mese di inizio della Fornitura.

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, organismo indipendente che svolge funzioni di regolazione e controllo dei servizi pubblici nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale.

Bolletta: copia analogica della fattura elettronica, redatta in conformità alla regolazione ARERA in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione, non valida ai fini fiscali, avente la medesima data di emissione della fattura valida ai fini fiscali.

Bolletta di chiusura: bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale in essere tra il Fornitore e il Cliente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal Cliente.

Bolletta di periodo: bolletta, diversa dalla bolletta di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra il Fornitore e il Cliente.

Bonus Sociale: agevolazione sulla spesa per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale riconosciuta ai clienti domestici in condizione di disagio economico e, per la sola energia elettrica, ai clienti in gravi condizioni di salute che necessitano di apparecchiature elettromedicali alimentate da energia elettrica ai fini del mantenimento in vita.

Cliente finale o Cliente: persona fisica, impresa individuale, persona giuridica, ente o pubblica amministrazione, in qualunque forma costituito, che acquista energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio.

Cliente finale domestico: Cliente finale di cui all'art. 2.3, lett. a) del TIV, per l'energia elettrica, e Cliente finale che utilizza il gas naturale per usi di cui alla tipologia a, e, b del TIVG, per il gas naturale.

Cliente finale non domestico: per esclusione, il Cliente finale che non possa essere definito "Cliente finale domestico".

Cliente vulnerabile: il Cliente finale domestico che si trovi in una delle condizioni previste dall'art. 11 del d.l. 9 agosto 2022, n. 115, convertito con modificazioni dalla legge 21 settembre 2022, n. 142, e successive modifiche e integrazioni, ovvero: si trovi in condizioni economicamente svantaggiate; sia soggetto a disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; le cui utenze siano ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; sia di età superiore ai 75 anni; sia titolare, o abbia nel proprio nucleo familiare un soggetto titolare, di apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita.

Clienti di piccole dimensioni: Cliente finale con tutti i POD connessi in Bassa Tensione (BT) o con consumi di gas naturale complessivamente inferiori o uguali a 200.000 Smc/anno.

Clienti di grandi dimensioni: Cliente finale con almeno un POD connesso in Media Tensione (MT) o con consumi di gas naturale complessivamente superiori a 200.000 Smc/anno.

Cliente consumatore: Cliente finale, persona fisica, che stipula il Contratto per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) e dell'art. 45, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo.

Cliente non consumatore: il Cliente finale, persona fisica o giuridica, che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. c) e dell'art. 45, comma 1, lett. b) del Codice del Consumo.

Cliente multisito: il Cliente finale che ha stipulato un contratto di fornitura che prevede la consegna dell'energia elettrica e/o del gas naturale in più punti di prelievo e/o di riconsegna.

Codice di condotta commerciale o CCC: l'Allegato A alla deliberazione ARERA 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, e successive modifiche e integrazioni.

Contatore o Gruppo di misura o Misuratore: apparecchio che consente la rilevazione dei consumi di energia elettrica o di gas naturale dell'utenza del Cliente finale. Nel mercato del gas naturale il misuratore è classificabile in: Misuratore accessibile, per cui l'accesso al segnapite è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica; Misuratore non accessibile, per cui l'accesso al segnapite è consentito solo in presenza del titolare del POD o di altra persona da questi incaricata; Misuratore parzialmente accessibile, cui l'impresa di distribuzione può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo di installazione.

Data di attivazione della fornitura: data a partire dalla quale la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, in virtù dei contratti di dispacciamento e di trasporto, è in carico al Fornitore.

Distributore: soggetto esercente il pubblico servizio di distribuzione di energia elettrica o di gas naturale e gestore della rete di distribuzione locale.

Fascia Oraria F1: ore comprese tra le 08:00 e le 19:00 nei giorni dal lunedì al venerdì;

Fascia Oraria F2: ore comprese tra le 07:00 e le 08:00 e tra le 19:00 e le 23:00 nei giorni dal lunedì al venerdì e le ore comprese tra le 07:00 e le 23:00 nei giorni di sabato;

Fascia Oraria F3: ore comprese tra le 00:00 e le 07:00 e tra le 23:00 e le 24:00 nei giorni dal lunedì al sabato e tutte le ore della giornata nei giorni di domenica e festivi;

Fascia Oraria F0: tutte le ore di tutti i giorni dell'anno inclusi i giorni festivi.

Fascia Oraria F23: ore comprese tra le 19:00 e le 8:00 di tutti i giorni feriali e tutte le ore della giornata nei giorni di domenica e festivi. Questa fascia ora comprende tutte le ore incluse nelle due fasce F2 e F3.

Fascia Peak: ore comprese tra le 8:00 e le 20:00 nei giorni dal lunedì al venerdì.

Fascia Off Peak: ore comprese tra le 20:00 e le 8:00 nei giorni dal lunedì al venerdì e tutte le ore della giornata nei giorni di sabato e domenica.

Fornitore o GNP: Gruppo Nord Petroli S.r.l., con sede in via per Olle, 40 - Borgo Valsugana (TN), società attiva nella vendita di energia elettrica ai sensi del D.Lgs. n. 79/1999 e di gas naturale a clienti finali ai sensi del D.Lgs. n. 164/2000.

Garanzia di Origine o GO: certificazione elettronica che attesta l'origine rintracciabile delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica, rilasciata dal GSE ai sensi dell'art. 46 del D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 199.

GSE: Gestore dei Servizi Energetici S.p.A.

Mercato libero: è il mercato in cui le condizioni economiche e/o contrattuali di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale sono concordate liberamente tra le PARTI.

Mese contrattuale: ogni periodo di Fornitura con inizio alle ore 00.00 del primo giorno di ciascun mese di calendario e termine alle ore 00.00 dell'ultimo giorno del medesimo mese (i termini "Mensile" e "Mensilmen-

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

te" saranno interpretati di conseguenza)

Microimpresa: entità, società o associazioni che, prescindendo dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003.

Modulo di ripensamento: modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento.

Parti: qualora congiuntamente intesi. In caso di riferimento congiunto, il Fornitore ed il Cliente saranno denominati [Parti] e singolarmente [Parte].

Piccola impresa: Cliente finale, diverso dai clienti domestici e dalle microimprese, avente meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro.

PdC - Proposta di Contratto: il documento con cui il Cliente propone al Fornitore la conclusione del Contratto di Fornitura.

POD (Point of Delivery): punto di fornitura di energia elettrica, inteso come luogo fisico dotato di un apposito misuratore fiscale a cui vengono applicate le presenti CGF. Le caratteristiche dei punti di prelievo sono descritte nella sezione "Dati del Cliente" della [Proposta di Contratto] o nella ulteriore documentazione contrattuale sottoscritta, anche in costanza di rapporto.

PdR (Punto di Riconsegna): punto di fornitura di gas naturale, inteso come luogo fisico dotato di un apposito misuratore fiscale a cui vengono applicate le presenti CGF. Le caratteristiche dei punti di prelievo sono descritte nella sezione "Dati del Cliente" della [Proposta di Contratto] o nella ulteriore documentazione contrattuale sottoscritta, anche in costanza di rapporto.

PdR smart meter: PdR dotato di misuratore contraddistinto dai requisiti funzionali minimi definiti da ARERA e caratterizzato da tentativi di lettura mensili.

Scheda sintetica: la scheda informativa dell'offerta di cui all'Allegato 1 al Codice di condotta commerciale.

Servizio di Maggior Tutela: servizio di fornitura di energia elettrica erogato a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA, riservato ai clienti finali domestici vulnerabili.

Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas: servizio di fornitura di gas naturale rivolto ai clienti domestici vulnerabili, erogato a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA.

Servizio a Tutele Graduali: servizio di fornitura di energia elettrica di ultima istanza erogato, secondo le distinte articolazioni previste dal TIV, alle microimprese, alle piccole imprese e ai clienti domestici non vulnerabili, alle condizioni e nei termini stabiliti dall'ARERA.

Servizio di salvaguardia: servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 4, del D.L. 73/2007, rivolto ai clienti non aventi diritto al Servizio di Maggior Tutela o ai Servizi a Tutele Graduali.

SII (Sistema Informativo Integrato): piattaforma digitale per lo scambio sicuro e affidabile di dati tra tutti gli operatori del settore, istituita presso l'Acquirente Unico, di cui alla L. 129/2010.

S.M.I.: abbreviazione di successive modifiche ed integrazioni.

Supporto durevole: qualsiasi strumento disponibile e accessibile al Cliente che permetta al Cliente medesimo di memorizzare informazioni a lui indirizzate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo esemplificativo, i messaggi di posta elettronica anche certificata, la documentazione cartacea, le applicazioni informatiche su dispositivi mobili e/o desktop e i siti internet. In caso di informazioni rese disponibili su siti internet o applicazioni informatiche, il Fornitore porta a conoscenza del Cliente, tramite notifica, l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime su tali strumenti.

Trasportatore: persona giuridica che fornisce il servizio di trasporto del gas naturale (SNAM Rete Gas S.p.A.) o il servizio di trasmissione dell'energia elettrica (Terna S.p.A.) attraverso la rete di trasporto nazionale.

UdR: utente del bilanciamento. E' l'utente del servizio di trasporto e bilanciamento che ha concluso un contratto con Snam Rete Gas che è Responsabile del Bilanciamento.

UDD: utente del dispacciamento. Sono produttori, clienti finali o grossisti con cui Terna S.p.A. regola il servizio di dispacciamento.

UdD: utente della distribuzione. E' il soggetto titolare di un contratto per il servizio di distribuzione.

Utenza: il luogo (immobile o altro) allacciato alla rete locale gestita dal Distributore dove viene prelevata l'energia elettrica o riconsegnato il gas naturale.

Voltura: cessazione della Fornitura per variazione del Cliente finale titolare del POD e/o PdR senza disalimentazione del POD e/o PdR stesso.

1 Riferimenti normativi

Si segnalano, tra gli altri, i seguenti riferimenti normativi, da intendersi sempre riferiti al testo vigente e successivamente modificato e integrato.

1.1 Fonti primarie

- D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131 (DPR 131/86).
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 (L. 481/95).
- D.Lgs. 16 marzo 1999, n. 79 (D.Lgs. 79/99).
- D.Lgs. 23 maggio 2000, n. 164 (D.Lgs. 164/00).
- D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 (DPR 445/00).
- D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 (D.Lgs. 231/01).
- D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231 (D.Lgs. 231/02).
- Direttiva 2003/87/CE del 13 ottobre 2003 (Direttiva 2003/87/CE).
- D.Lgs. 20 febbraio 2004, n. 52 (D.Lgs. 52/04).
- Legge 30 dicembre 2004, n. 311, art. 1, comma 333 (L. 311/04).
- D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo).
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003).
- D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 (D.Lgs. 101/2018).
- D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 199, e in particolare l'art. 46 in materia di Garanzie di Origine.
- D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 110 (mercato interno dell'energia elettrica).
- D.L. 9 agosto 2022, n. 115, convertito con L. 21 settembre 2022, n. 142, art. 11 (clienti vulnerabili).
- Legge 30 dicembre 2023, n. 214 (legge annuale per il mercato e la concorrenza 2022).
- D.M. MASE 14 luglio 2023, n. 224 (Fuel Mix Disclosure).
- Direttiva (UE) 2024/825 - responsabilizzazione dei consumatori per la transizione verde e contrasto alle affermazioni ambientali ingannevoli.
- D.Lgs. 28 marzo 2025, n. 43, recante revisione delle disposizioni in materia di accise, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 4 aprile 2025 (D.Lgs. 43/25).
- D.Lgs. 20 febbraio 2026, n. 30 - recepimento della Direttiva (UE) 2024/825, modifica del Codice del Consumo in materia di green claims (D.Lgs. 30/2026).

1.2 Provvedimenti ARERA

- Del. 9 giugno 2006, 111/06 - dispacciamento (Allegato A alla Del. 111/06).

- Del. 6 giugno 2006, 108/06 - Codice di rete tipo distribuzione gas.
- Del. ARG/gas 64/09 - Testo integrato vendita al dettaglio gas naturale (TIVG), come aggiornato dalla Del. 100/2023/R/com.
- Del. ARG/elt 107/09 - Testo integrato settlement (TIS).
- Del. ARG/elt 104/11 - disciplina in materia di offerte di energia elettrica da fonti rinnovabili.
- Del. ARG/gas 99/11 - Testo Integrato Morosità Gas (TIMG).
- Del. 301/2012/R/eel - Testo integrato vendita di ultima istanza (TIV), come aggiornato dalla Del. 362/2023/R/eel.
- Del. 402/2013/R/com - Testo integrato regimi di compensazione (TI-BEG).
- Del. 501/2014/R/com - Bolletta 2.0, abrogata dalla Del. 315/2024/R/com con effetto dal 1° luglio 2025.
- Del. 258/2015/R/com - Testo integrato morosità elettrica (TIMOE).
- Del. 102/2016/R/com - disciplina della voltura nel settore del gas naturale.
- Del. 209/2016/E/com - Testo Integrato Conciliazione (TICO).
- Del. 223/2016/R/gas - copertura assicurativa clienti finali gas.
- Del. 463/2016/R/com - Testo Integrato Fatturazione (TIF).
- Del. 555/2017/R/com - Offerte PLACET.
- Del. 593/2017/R/com - Testo Integrato Sistema Indennitario (TISIND).
- Del. 783/2017/R/com - modalità di esercizio del recesso a fronte di variazioni contrattuali.
- Del. 51/2018/R/com - Regolamento di funzionamento del Portale Offerte.
- Del. 366/2018/R/com - approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, e successive modifiche e integrazioni.
- Del. 148/2019/R/gas - Testo Integrato Settlement Gas (TISG).
- Del. 569/2019/R/gas - Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas naturale per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG).
- Del. 135/2021/R/eel - disciplina della voltura nel settore elettrico.
- Del. 603/2021/R/com - disciplina della prescrizione biennale (sostituisce la Del. 569/2018/R/com).
- Del. 737/2022/R/gas - Regolazione tariffaria distribuzione e misura gas (RTDG).
- Del. 139/2023/R/gas - Regolazione tariffaria per il servizio di trasporto e misura del gas naturale per il sesto periodo di regolazione 2024-2027 (RTTG 6PRT), che sostituisce la Del. 114/2019/R/gas.
- Del. 616/2023/R/eel - TIT, TIME e TIC per il periodo di regolazione 2024-2027.
- Del. 617/2023/R/eel - TIQD e regolazione della qualità commerciale distribuzione e misura (TIQC).
- Del. 315/2024/R/com - Bolletta dei clienti finali di energia.
- Del. 63/2025/R/com - disposizioni in materia di rateizzazione degli importi fatturati ai clienti del mercato libero (modifica dell'art. 11 del TIF).
- Del. 204/2025/R/com - Glossario (Allegati A e B).
- Del. 386/2025/R/com - razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte per i clienti domestici, in vigore dal 1° aprile 2026.
- Del. 399/2025/R/com - Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita (TIQV), in vigore dal 1° gennaio 2026.

Nelle restanti parti del contratto, le fonti normative suddette sono citate in forma sintetica.

2 Oggetto del Contratto e Documenti Contrattuali

2.1 Le presenti condizioni generali di fornitura disciplinano i rapporti in essere tra il Cliente che ha sottoscritto la Proposta di Contratto e il Fornitore.

2.2 La fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è disciplinata dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura [CGF] e dalle Condizioni Tecniche-Economiche [CTE] che, unitamente alla Proposta di Contratto [PdC] e agli ulteriori documenti ad essi allegati e negli stessi richiamati, costituiscono il Contratto di Fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale, di seguito anche solo Contratto.

2.3 Oggetto del Contratto è la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale, da parte del Fornitore, ai punti di fornitura del Cliente come identificati nella relativa Proposta di Contratto, per gli usi consentiti e indicati dal Cliente nella medesima Proposta di Contratto.

2.4 Il Cliente riconosce al Fornitore il diritto di fornire in esclusiva l'energia elettrica e/o il gas naturale ai punti di fornitura di cui sopra per il periodo contrattualmente convenuto.

2.5 Il servizio di vendita dell'energia elettrica e/o gas naturale è regolato, oltre che dalle presenti CGF, anche dalle norme emanate da ARERA o da altri enti ed organismi pubblici competenti in materia.

2.6 Con la conclusione del Contratto, il Fornitore si impegna a somministrare al Cliente, che si obbliga a prelevare, presso i POD e/o PdR riportati nella sezione "Dati del Cliente" della Proposta di Contratto, l'energia elettrica e/o il gas naturale necessari a soddisfare, per tutta la durata del presente Contratto, l'intero fabbisogno di quest'ultimo.

2.7 Gli aspetti tecnici concernenti il prelievo dell'energia elettrica e/o del gas naturale, comprese le responsabilità per eventuali disservizi e/o interruzioni della somministrazione, sono regolati dalla normativa vigente e dai provvedimenti emanati dalle competenti autorità per la disciplina dell'uso delle reti ed attono ai rapporti fra il Cliente ed il Distributore o il Trasportatore al quale ciascun POD e/o PdR è collegato.

2.8 I POD e/o PdR del Cliente dovranno essere già adeguatamente collegati alla rete di trasmissione o trasporto nazionale e/o a quella di distribuzione locale. Qualora non fossero adeguatamente collegati alla rete, il Fornitore si riserva la possibilità di non dar corso al Contratto oppure di dare esecuzione al medesimo solo in seguito all'attivazione dei servizi di rete ed all'eventuale completamento dei lavori necessari per attivare la fornitura (allaccio).

2.9 Sono a carico del Cliente i costi derivanti dall'allaccio e dagli eventuali adeguamenti tecnici che si rendessero necessari per l'avvio e l'esercizio della fornitura.

2.10 La somministrazione avviene in modo continuo, senza interruzioni, salvo quanto in seguito meglio specificato, alle condizioni tutte di cui alla richiesta di fornitura ed in conformità alle disposizioni vigenti emanate dall'ARERA.

3 Gerarchia dei documenti del Contratto

3.1 In caso di incompatibilità o contrasto tra le disposizioni di due o più documenti del Contratto, l'ordine di prevalenza decrescente tra i documenti che lo compongono sarà il seguente: PdC, CTE, CGF, ulteriori documenti.

4 Conclusione del Contratto

4.1 Il Cliente richiede al Fornitore la conclusione di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale mediante la sottoscrizione della Proposta di Contratto, con firma autografa, con firma digitale o elettronica, ivi inclusa quella cosiddetta "debole", ovvero tramite altri strumenti, anche telefonici, nel rispetto di quanto previsto dal Codice di condotta commerciale e dal Codice del Consumo.

4.2 Il Contratto concluso con modalità telefonica sarà considerato valido ed efficace solo dopo che il Cliente avrà sottoscritto la Proposta di Con-

tratto, anche mediante supporto durevole.

4.3 Salvo patto contrario, la Proposta di Contratto del Cliente è liberamente valutata dal Fornitore, con riguardo alle caratteristiche e alle esigenze del proponente. Resta inteso tra le Parti che l'avvio e il mantenimento della fornitura sono in ogni caso subordinati e condizionati:

- all'esito favorevole delle verifiche relative alla fattibilità tecnica e alla affidabilità finanziaria del Cliente che il Fornitore si riserva di effettuare; all'attivazione da parte del Distributore del servizio di distribuzione presso il punto di prelievo o di riconsegna;
- alla circostanza che il POD e/o PoDR non risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di attivazione del servizio di distribuzione e che, in relazione al medesimo, non sia pervenuta al Distributore una richiesta di sospensione. Qualora, in relazione a un POD e/o PoDR oggetto di richiesta di switching, sopravvenga una richiesta di sospensione per morosità, il Fornitore si riserva la facoltà di revocare, se già inoltrata, la richiesta di switching trasmessa al SII, nei termini e nei limiti previsti dalla regolazione vigente in materia di switching;
- al ricevimento di tutta la documentazione necessaria per l'avvio del servizio che il Cliente deve trasmettere;
- alla circostanza che la richiesta di fornitura riguardi aree territoriali servite dal Fornitore.

La fornitura avverrà in conformità alla normativa vigente e nel rispetto dei tempi tecnici richiesti dal Distributore anche ai fini del subentro nelle forniture.

4.4 Il Fornitore informerà il Cliente dell'accettazione della Proposta di Contratto con la Lettera di conferma attivazione fornitura entro il termine di 45 giorni dalla sua ricezione. Qualora la Proposta di Contratto non venga accettata dal Fornitore entro tale termine, la stessa si intenderà priva di effetto.

4.5 Qualora si verifichi l'ipotesi di cui al comma che precede, nulla il Cliente potrà pretendere nei confronti del Fornitore per qualsivoglia titolo e/o ragione.

4.6 Il Contratto annulla e sostituisce ogni precedente contratto, accordo, patto ed intesa, anche verbale, di qualsiasi tipo e genere avente il medesimo oggetto; esso costituisce la totalità degli accordi intercorsi tra il Cliente e il Fornitore.

5 Attivazione della fornitura

5.1 La fornitura avrà inizio dalla data di attivazione comunicata dal Fornitore nella Lettera di conferma attivazione fornitura trasmessa al Cliente. Nel caso in cui la data effettiva di avvio della fornitura risultasse diversa rispetto a quella comunicata dal Fornitore e/o non rispettasse la tempistica sopra indicata, il Cliente ne sarà informato mediante comunicazione scritta su supporto durevole, con indicazione della diversa data di avvio del mancato avvio e delle cause che lo hanno determinato.

5.2 In caso di subentro nella fornitura di un nuovo Cliente su un POD e/o PoDR attivo, senza soluzione di continuità del servizio, il subentrante dovrà richiedere al Fornitore la volta e comunicare l'eventuale autolettura rilevata. Il subentrante dovrà in ogni caso stipulare un nuovo contratto e presentare i documenti richiesti dal Fornitore.

5.3 Nel caso in cui il Cliente uscente non sia cliente del Fornitore, il subentrante potrà comunque presentare al Fornitore una richiesta di volta con contestuale cambio di fornitore.

5.4 L'avvio dell'esecuzione della fornitura in capo al subentrante coinciderà con la data di volta determinata secondo la regolazione vigente (Del. 135/2021/R/ee per l'energia elettrica e Del. 102/2016/R/com per il gas naturale), che non necessariamente corrisponde alla data di rilevazione dell'autolettura o della richiesta di volta.

5.5 Il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di volta, informandone il Cliente, e conseguentemente di procedere alla risoluzione del Contratto in essere alla data di presentazione della richiesta di volta per il POD e/o PoDR interessato.

6 Diritto di ripensamento

6.1 La richiesta di fornitura, contenuta nella Proposta di Contratto sottoscritta dal Cliente, si intende irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile per il tempo necessario alla valutazione da parte del Fornitore. E in ogni caso fatto salvo il diritto del Cliente che rivesta la qualifica di consumatore o di microimpresa di esercitare il diritto di ripensamento senza oneri, secondo quanto previsto dai commi che seguono e dall'art. 12 del Codice di condotta commerciale.

6.2 Il Cliente che rivesta la qualità di consumatore o di microimpresa, qualora la Proposta di Contratto sia sottoscritta in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore oppure a distanza, può recedere dal Contratto senza oneri di alcun tipo entro il termine di 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data della sua conclusione, ai sensi e per gli effetti degli artt. 52 e 53 del Codice del Consumo e dell'art. 12 del Codice di condotta commerciale, con le modalità di seguito indicate:

- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della propria decisione di esercitare il diritto di ripensamento, a mezzo raccomandata A/R o a mezzo PEC da inviarsi al Fornitore;
 - ovvero, in alternativa, inviando l'apposito Modulo di ripensamento allegato al Contratto, utilizzando uno dei canali di comunicazione ivi indicati.
- 6.3 Fermo restando quanto precede, il periodo di ripensamento di 14 (quattordici) giorni è prolungato a 30 (trenta) giorni qualora il Contratto sia concluso nel contesto di visite non richieste di incaricati del Fornitore presso l'abitazione del Cliente consumatore domestico, ovvero di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale al Cliente consumatore domestico.

6.4 Il Fornitore darà seguito all'esecuzione del Contratto una volta decorso l'intervallo di tempo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, salvo che il Cliente non ne richieda l'esecuzione anticipata. Tale richiesta deve essere effettuata su supporto durevole.

6.5 La richiesta di esecuzione anticipata potrà determinare un anticipo dell'inizio della fornitura rispetto alle normali tempistiche del Fornitore. Questi non garantisce, in tal caso, né l'inizio della fornitura entro i termini previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento né comunque un'anticipazione della stessa rispetto alle normali tempistiche adottate.

6.6 Anche nell'ipotesi in cui il Cliente richieda l'esecuzione anticipata del Contratto, quest'ultimo potrà comunque esercitare il diritto di ripensamento. In tale ipotesi, qualora la fornitura non sia ancora iniziata, il Cliente sarà tenuto a rimborsare gli eventuali costi già sostenuti dal Fornitore con una somma pari al contributo in quota fissa usualmente applicato dall'esercente la maggior tutela nei casi di cui all'articolo 11 del TIV. Nel caso di avvio della fornitura, il Cliente sarà altresì tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa.

6.7 In caso di esercizio del diritto di ripensamento, qualora non fossero già state avviate dal Fornitore le attività di esecuzione del Contratto, la fornitura sarà garantita dal precedente fornitore qualora il precedente contratto non risulti essere stato sciolto. In alternativa, su specifica richiesta del Cliente, la fornitura avviata potrà essere garantita per il tempo strettamente necessario a permettere un nuovo cambio di fornitore o la sospensione del POD e/o PoDR da parte del soggetto che eroga il servizio di ultima istanza di riferimento per la tipologia di Cliente interessato.

6.8 Il Cliente che esercita il ripensamento al fine di cessare la fornitura dovrà richiedere la disattivazione del POD e/o PoDR all'attuale fornitore, che provvederà a richiedere l'esecuzione della prestazione al Distributore.

7 Recesso - Clausola Risolutiva Espressa

7.1 Il Cliente di Piccole Dimensioni può recedere unilateralmente dal Contratto per cambiare fornitore in qualsiasi momento e senza oneri. A tal fine il Cliente è tenuto, in occasione della stipula del nuovo contratto con il nuovo fornitore, a rilasciare a quest'ultimo (fornitore entrante) apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il fornitore entrante dovrà esercitare il recesso, in nome e per conto del Cliente, mediante l'invio della richiesta di switching al SII, in ossequio a quanto previsto dalla normativa vigente.

7.2 Il Cliente di Grandi Dimensioni, fatto salvo quanto eventualmente indicato nelle CTE, ha la facoltà di esercitare il diritto di recesso per cambiare fornitore decorsi almeno 12 (dodici) mesi dall'attivazione della fornitura e con un preavviso di 6 (sei) mesi. Qualora il Cliente non rispetti i termini di preavviso per il recesso, lo stesso sarà tenuto a corrispondere al Fornitore, a titolo di penale, un importo corrispondente al valore totale di un mese di fornitura, calcolato come media degli importi delle fatture emesse dal Fornitore nel corso degli ultimi 12 mesi di fornitura o, nel caso di minor durata del rapporto, come media degli importi delle fatture emesse nel corso del periodo di fornitura. Nel caso di fornitura non ancora iniziata, la penale sarà pari ad un importo mensile di fornitura stimato sulla base di un consumo pari ad un dodicesimo del consumo annuo dichiarato dal Cliente nella Proposta di Contratto. In tal caso faranno fede i valori delle singole componenti economiche espressamente indicate nell'offerta e/o valevoli nel corso del mese di sottoscrizione dell'offerta. Resta inteso che tutti gli oneri sostenuti e/o da sostenersi da parte del Fornitore per assicurare l'erogazione della fornitura saranno comunque addebitati al Cliente in aggiunta alla penale come sopra calcolata. Il Cliente di Grandi Dimensioni ha, in alternativa, la facoltà di comunicare la propria volontà di recedere direttamente al Fornitore uscente, a mezzo raccomandata A/R o PEC.

7.3 Il Cliente di Piccole Dimensioni può recedere unilateralmente dal Contratto per cessazione della fornitura in qualunque momento e senza oneri, inviando una comunicazione scritta al Fornitore a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

7.4 Il Cliente di Grandi Dimensioni può recedere unilateralmente dal Contratto per cessazione della fornitura in qualunque momento, inviando una comunicazione scritta al Fornitore a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata. In tale ipotesi il Cliente sarà tenuto al pagamento dei kWh non consumati e/o dei volumi di gas naturale non acquistati relativi a 12 (dodici) mesi di fornitura in base alle previsioni di consumo dichiarate in sede di Proposta di Contratto, oltre che della penale come qualificata al precedente art. 7.2, fermo il diritto del Fornitore di ottenere il risarcimento di ogni danno ulteriore.

7.5 Nel caso di forniture stagionali o ricorrenti, per le quali il Cliente stipuli un Contratto di durata inferiore all'anno, è escluso il diritto di recesso. Nel caso di forniture rivolte alla Pubblica Amministrazione il diritto di recesso è disciplinato secondo le procedure di affidamento del servizio di volta in volta previste.

7.6 Il Fornitore potrà recedere unilateralmente dal Contratto in qualsiasi momento, anche in relazione ad uno o più POD e/o PoDR, con un preavviso di 6 (sei) mesi.

7.7 Il periodo di preavviso decorrerà dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente della comunicazione, inviata mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata, con la quale il Fornitore manifesta detta intenzione.

7.8 Il Fornitore avrà la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto, ai sensi dell'art. 1456 codice civile, mediante semplice comunicazione scritta da inviare a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata al Cliente, qualora si verifichi, in relazione alla posizione di quest'ultimo, anche una sola delle seguenti circostanze:

- inizio di una azione esecutiva a carico del Cliente o di un procedimento per la sua messa in liquidazione;
- interruzione o sospensione dell'attività produttiva;
- istanza od inizio di una procedura concorsuale;
- insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti;
- non sussistenza dei requisiti previsti dal Contratto;
- inadempienza da parte del Cliente ad uno o più obblighi contrattuali, senza avervi posto rimedio, dove possibile, nei successivi 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione di costituzione in mora da parte del Fornitore;
- ritardo del pagamento superiore a 30 (trenta) giorni, anche di una singola fattura, previa costituzione in mora del Cliente ai fini della sospensione della fornitura, secondo quanto previsto dalle disposizioni adottate dall'ARERA;
- modifica delle condizioni patrimoniali del Cliente che ne possano ridurre o far venire meno l'affidabilità economica e/o finanziaria;
- prelievo fraudolento dell'energia elettrica e/o del gas naturale a danno del Fornitore e/o del Distributore e/o del Trasportatore;
- qualora, nel corso della fornitura, l'importo del deposito cauzionale sia incamerato in tutto o in parte dal Fornitore e il Cliente non lo ricostituisca entro i successivi 30 (trenta) giorni dalla richiesta;
- manomissione delle apparecchiature di misura dei consumi o sottrazione di energia elettrica e/o gas naturale non misurata;
- in caso di garanzia personale prevista dal Contratto, mancato rilascio oppure mancata o ridotta reintegrazione della garanzia fideiussoria in caso di escussione totale o parziale della stessa;
- cessione del Contratto o rivendita di energia elettrica e/o gas naturale a terzi da parte del Cliente in violazione di quanto disposto dal successivo art. 25.2.

7.9 Fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno, il Cliente si obbliga a tenere indenne il Fornitore da eventuali oneri rimasti a carico dello stesso in conseguenza della risoluzione dell'accordo imputabile al Cliente medesimo.

8 Aspetti della Somministrazione - Qualità dei servizi

8.1 Il Cliente accetta che le prestazioni oggetto del Contratto siano erogate dal Fornitore, nel rispetto della normativa vigente, con le modalità ritenute, a insindacabile giudizio di quest'ultimo, più idonee e opportune.

8.2 Il Fornitore si riserva di affidare, in tutto o in parte, l'esecuzione della propria prestazione a operatori terzi da esso autorizzati senza alcun obbligo di preavviso del Cliente.

8.3 Il Fornitore declina ogni responsabilità per qualsiasi pregiudizio dovesse derivare al Cliente in caso di utilizzo erroneo e/o inappropriato dei servizi e/o degli apparati messi a disposizione dal Fornitore e/o, comunque, qualora non si attenga alle indicazioni ed alle istruzioni eventualmente impartite da quest'ultimo.

8.4 Il Cliente dichiara di essere a piena conoscenza e di accettare incondizionatamente che tutti gli aspetti riguardanti la qualità della somministrazione (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelli attinenti alle variazioni della potenza erogata, le micro interruzioni nell'erogazione dei servizi, la modifica delle caratteristiche di allacciamento alla rete, la manutenzione della rete) attengono esclusivamente ai rapporti in essere tra il Cliente e il Distributore, ovvero il gestore della rete di trasporto nazionale, secondo quanto disciplinato dalla normativa vigente di settore. Per ogni questione attinente alla qualità della somministrazione il Cliente s'impegna, pertanto, a rivolgere le proprie richieste ed eventuali lamentele direttamente al Distributore, con esonero di responsabilità da parte del Fornitore.

8.5 Il Cliente dichiara e riconosce espressamente che eventuali interru-

zioni e/o limitazioni di somministrazione, anche senza preavviso, dovute a cause accidentali e/o a cause di forza maggiore e/o a provvedimenti delle Pubbliche Autorità, non gli conferiranno in alcun caso il diritto ad avanzare richieste di risarcimento danni nei confronti del Fornitore e/o di ridurre e/o di sospendere i pagamenti dovuti a quest'ultimo.

8.6 Nei casi di cui al punto 8.4 e 8.5 delle presenti condizioni, l'interruzione e/o la ridotta erogazione della Fornitura non potranno costituire causa di risoluzione del Contratto né potrà essere imposto al Fornitore, per tali ragioni, di assicurare o garantire modalità alternative di somministrazione.

8.7 Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente e preventivamente al Fornitore ogni modifica riguardante le modalità di utilizzo dell'energia elettrica, la somministrazione, la destinazione d'uso, l'eventuale cambio di ragione sociale e/o la propria tipologia societaria e ogni altro ulteriore elemento riguardante la Fornitura.

9 Mandati

9.1 Con la sottoscrizione della Proposta di Contratto e dei suoi allegati il Cliente conferisce irrevocabilmente, in via esclusiva e a titolo gratuito mandato, ai sensi dell'art. 1705 codice civile, al Fornitore o ad altra società da questi designata:

- per la stipula dei contratti di trasporto, connessione alla rete elettrica, dispacciamento e - qualora fosse contemplato - per lo scambio dell'energia prelevata e per svolgere tutto quanto necessario per l'espletamento di tale mandato nei rapporti con Snam S.p.A. e con il Distributore in relazione al gas naturale prelevato presso i POD oggetto del Contratto;
- per la stipula dei contratti di distribuzione e/o trasporto e per svolgere tutto quanto necessario per l'espletamento di tale mandato nei rapporti con Snam S.p.A. e con il Distributore in relazione al gas naturale prelevato presso i POD oggetto del Contratto;

9.2 Il Cliente si impegna inoltre, previa richiesta del Fornitore, a porre in essere tutto quanto eventualmente necessario o opportuno per consentire l'espletamento delle attività previste al comma precedente, nel rispetto di quanto contemplato dalla normativa o richiesto dai gestori di rete competenti.

9.3 Qualora, successivamente alla richiesta di attivazione del servizio di trasmissione e distribuzione, i dati relativi all'uso di uno o più siti risultanti al Distributore siano difformi da quelli comunicati dal Cliente in occasione della conclusione del Contratto, il Fornitore darà prevalenza al dato dichiarato dal Cliente dandone comunque notizia al medesimo. Il Cliente si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato nella Proposta di Contratto in relazione all'uso della fornitura, consapevole delle implicazioni di tale dichiarazione ai fini del trattamento fiscale dei consumi di energia elettrica e/o gas naturale e dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di uso difforme da quello dichiarato, il Fornitore potrà riaddebitare al Cliente i maggiori corrispettivi, le imposte e le sanzioni da cui sia rimasto onerato per le dichiarazioni inesatte, false o mendaci del Cliente.

9.4 In difformità da quanto sopra previsto, si precisa che, qualora i dati relativi alla potenza impegnata e alla tensione di fornitura che risultano al Distributore siano difformi da quelli indicati dal Cliente, il Fornitore darà prevalenza alle risultanze del Distributore.

9.5 Fatto salvo il mantenimento delle condizioni economiche applicate è facoltà del Fornitore poter cambiare l'UDD (Utente del Dispendimento) e/o l'UDB (Utente del Bilanciamento) e/o l'UDD (Utente della Distribuzione) senza necessità di preventiva notifica al Cliente.

10 Mandati Importazione e Approvvigionamento di Energia Elettrica

10.1 Il Cliente, relativamente ai POD indicati nella documentazione contrattuale sottoscritta, anche in costanza di rapporto, conferisce mandato irrevocabile e in via esclusiva al Fornitore, o a soggetto dallo stesso delegato, per tutta la durata del Contratto, affinché questi partecipi in nome proprio e per conto del Cliente ad aste, gare e ad ogni altra procedura avente come oggetto l'assegnazione di energia elettrica o di diritti di importazione a prezzi competitivi, promossa dal GSE, da organismi istituzionali o da operatori di settore.

10.2 In relazione a quanto previsto al comma che precede, il Cliente rinuncia, per l'intera durata del Contratto, a concorrere in proprio alle predette assegnazioni e si impegna a sottoscrivere e consegnare al Fornitore tutta la documentazione eventualmente necessaria.

10.3 Le Parti danno atto che, ai fini della determinazione del prezzo di somministrazione, si è tenuto conto della eventuale energia elettrica assegnata tramite aste e/o gare e dei diritti di importazione, relativamente ai dati riportati nella sezione "Dati del Cliente" della Proposta di Contratto.

11 Mandato alla Connessione - Oneri di Connessione - Prestazioni

11.1 Il Cliente, in assenza di connessione alla rete di distribuzione, è tenuto a versare al Fornitore un contributo, quantificato dal Distributore sulla base di preventivo, per la realizzazione dei necessari interventi tecnici. La realizzazione degli interventi avverrà successivamente all'accettazione del preventivo emesso dal Distributore e, salvo diverso accordo scritto, al pagamento del contributo ivi previsto, nonché al rilascio dei necessari permessi da parte del Cliente e/o degli enti preposti.

11.2 Sono a carico del Cliente gli oneri relativi all'attivazione della fornitura comunque specificati nel Contratto, comprensivi degli importi addebitati al Fornitore da parte del Distributore.

11.3 Il Cliente sarà tenuto al pagamento dei contributi di competenza del Distributore previsti per le singole prestazioni dal TIC, per l'energia elettrica, e dal prezzario del Distributore, per il gas naturale. Inoltre il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta di prestazione inoltrata al Distributore tramite lo stesso Fornitore, un corrispettivo di importo pari a 23 (ventitré) euro. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni da compensare la disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, la volta, il subentro, la variazione di potenza di un POD già attivo e la variazione di pressione o lo spostamento del gruppo di misura di un PoDR già attivo.

11.4 Le richieste di esecuzione di prestazioni inerenti la connessione dei siti alla rete dovranno essere inoltrate al Distributore competente tramite il Fornitore, o altra società individuata dallo stesso, che opereranno in qualità di mandatari. Tali richieste configurano un mandato per lo svolgimento di quanto necessario all'attivazione dei punti di prelievo o riconsegna e alla gestione della connessione degli stessi, per il quale resta fermo in capo al Cliente l'obbligo di somministrazione dei mezzi necessari per l'esecuzione del mandato ai sensi dell'art. 1719 codice civile.

11.5 Alla data di cessazione, per qualsivoglia ragione, del Contratto, il Fornitore cesserà di dare seguito alle richieste del Cliente, fermo restando il diritto del medesimo a percepire il compenso per l'attività svolta fino al momento della cessazione e non ancora saldato dal Cliente.

12 Durata e Decorrenza del Contratto - Condizioni per l'esecuzione della fornitura

12.1 La durata del Contratto è a tempo indeterminato, fatta salva una diversa durata stabilita nell'allegato CTE, con efficacia a decorrere dalla data di inizio della fornitura comunicata dal Fornitore al Cliente.

12.2 L'esecuzione del Contratto avverrà in base alle tempistiche stabilite dalle autorità competenti ed è subordinata al buon esito della procedura di switching/attivazione fornitura. Nel caso in cui la procedura di switching / attivazione non vada a buon fine il Fornitore si impegnerà a contattare il Cliente affinché questi, per quanto di sua competenza, possa fornire i dati richiesti ai fini del perfezionamento della procedura.

12.3 La decorrenza della fornitura per ciascun POD e/o PdR sarà differita alla prima data utile successiva, e tale data verrà comunicata dal Fornitore, qualora quella inizialmente prevista non fosse compatibile con la data di attivazione del servizio di trasmissione e/o di distribuzione dell'energia elettrica oppure non fosse compatibile con i termini del contratto che il Cliente ha in essere con il precedente Fornitore.

12.4 Il Fornitore, si riserva la facoltà di non dare corso alla fornitura e conseguentemente di non accettare la Proposta di Contratto, quando per ragioni tecniche, economiche e/o commerciali non sussistano i requisiti per dare seguito all'erogazione.

12.5 Le PARTI convengono che l'esecuzione del Contratto è in ogni caso condizionata, nell'esclusivo interesse del Fornitore:

- all'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti del Fornitore o di altre società riconducibili al Gruppo GNP;
- alla positiva verifica da parte del Fornitore della situazione creditizia del Cliente e della sua puntualità nei pagamenti (credit check) nonché del rispetto delle condizioni limitative relative all'applicabilità dell'offerta descritte nelle CTE;
- all'attivazione dei servizi di trasmissione e distribuzione ed all'eventuale completamento dei lavori per l'allaccio;
- al possesso dei requisiti di accesso alle reti a cui il Cliente è allacciato.

12.6 In caso di forniture relative ad una pluralità di POD e/o PdR, qualora le condizioni citate al precedente comma si verificassero solo per una parte degli stessi, il Fornitore si riserva la facoltà di procedere all'attivazione della fornitura solo per questi ultimi.

12.7 Qualora, nonostante quanto sopra, il Contratto non possa avere esecuzione per causa non imputabile al Fornitore, il Contratto si intenderà automaticamente risolto senza responsabilità di nessuna delle due PARTI.

12.8 Nel caso di Cliente già servito da altro soggetto, al fine di procedere con l'esecuzione del Contratto, il Fornitore si riserva di richiedere lo switching con possibilità di avvalersi dell'esercizio di revoca. In questo caso il Fornitore riceverà informazione in merito alle seguenti circostanze:

- se il POD e/o PdR risulta sospeso o chiuso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità;
- se per il medesimo POD e/o PdR sia in corso una richiesta di indennizzo (sistema indennitario - CMOR);
- il mercato di provenienza, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
- le eventuali date delle richieste di sospensione e di switching presentate negli ultimi 12 mesi;
- per il gas naturale, l'accessibilità o meno del PdR.

Qualora, a seguito delle informazioni ricevute, il Fornitore decida di non dar seguito allo switching, non verrà data esecuzione al Contratto e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore verranno meno.

12.9 L'esecuzione del Contratto è inoltre condizionata al fatto che, al momento della richiesta di switching, il Fornitore non abbia notizia che: (i) il Cliente richiedente sia stato in precedenza titolare del medesimo POD e/o PdR o di altro punto interrato a seguito di morosità e/o per il quale risultino eventuali importi insoluiti; (ii) il POD e/o PdR rientri tra quelli per i quali il Cliente ha la possibilità di revocare la richiesta di switching in quanto servito, all'atto della richiesta stessa od in precedenza, nell'ambito del Servizio di Salvaguardia o del Servizio di Default distribuzione. Qualora il Fornitore riceva notizia della sussistenza di una di tali circostanze, si riserva di non dare esecuzione al Contratto.

13 Indennizzi automatici

13.1 Il presente articolo si applica ai Clienti finali di energia elettrica ai quali siano riconducibili esclusivamente punti di prelievo alimentati in bassa tensione, esclusa l'illuminazione pubblica e il servizio di salvaguardia, e ai Clienti finali di gas naturale con consumi complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno, escluso il servizio di default.

13.2 Il Fornitore rispetta i seguenti standard specifici di qualità commerciale della vendita: tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti pari a 30 giorni solari; tempo massimo di rettifica di fatturazione pari a 60 giorni solari, elevato a 90 giorni solari in caso di fatturazione quadrimestrale; tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione pari a 15 giorni solari. Il Fornitore rispetta altresì lo standard generale relativo alle richieste scritte di informazioni, per il quale almeno il 95% delle risposte è inviato entro il tempo massimo di 30 giorni solari. I tempi sono misurati in giorni solari e includono i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del Fornitore di dati tecnici in esclusivo possesso del Distributore.

13.3 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di cui al comma 13.2, il Fornitore corrisponde al Cliente un indennizzo automatico base pari a 30 (trenta) euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo il seguente criterio: 30 (trenta) euro se la prestazione è eseguita oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard; 60 (sessanta) euro se eseguita oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; 90 (novanta) euro se eseguita oltre un tempo triplo dello standard. L'indennizzo è accreditato mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile e, ove l'importo della bolletta sia inferiore, mediante credito riportato sulle bollette successive ovvero rimessa diretta. L'indennizzo, ove dovuto, è comunque corrisposto entro 6 (sei) mesi dalla data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta di rettifica, termine elevato a 8 (otto) mesi in caso di fatturazione quadrimestrale. La causale è indicata in bolletta come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente".

13.4 Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui al comma 13.3 qualora il mancato rispetto degli standard sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili al Cliente o a terzi, nonché relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate di cui al TIQD; nel caso in cui al Cliente sia già stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo per il mancato rispetto del medesimo standard, relativo alla medesima doglianza; nei casi in cui non sia possibile identificare il Cliente. Nel caso di reclami scritti presentati da Clienti multiuso, qualora le problematiche riguardino più siti, il Fornitore fornisce risposta motivata unica e non trova applicazione lo standard specifico relativo al tempo di risposta.

13.5 Oltre a quanto previsto ai commi precedenti, il Fornitore corrisponde al Cliente gli ulteriori indennizzi automatici previsti dalla regolazione vigente in materia di qualità commerciale della vendita, di fatturazione, di misura e di procedure di morosità e sospensione, nei casi, nelle misure e con le modalità stabiliti rispettivamente dal Codice di condotta commerciale, dal Testo Integrato Fatturazione (TIF), dal TIQV, dalla RODG, dal TIME, dal TIMOE e dal TIMG, come vigenti. Gli importi e le condizioni di riconoscimento di tali indennizzi sono consultabili presso gli sportelli del Fornitore e sul sito www.gnpliceas.it.

13.6 Il Fornitore ha facoltà di definire, per i Clienti del mercato libero, standard specifici ulteriori rispetto a quelli definiti dal TIQV. Tali standard, unitamente al valore dell'indennizzo automatico ad essi associato, sono comunicati per iscritto al Cliente prima della conclusione del Contratto, con la precisazione che sono ulteriori rispetto a quelli fissati dall'ARERA e non esonerano il Fornitore dall'obbligo di rispettare gli standard definiti dall'Autorità. Gli standard specifici ulteriori eventualmente adottati sono riportati nell'Allegato relativo agli standard di qualità commerciale e agli indennizzi.

13.7 La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

14 Bonus sociale - Clienti vulnerabili - Assicurazione Gas

Bonus sociale

14.1 Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è una misura sociale volta a ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico. Esso è riconosciuto automaticamente ai cittadini e ai nuclei familiari che ne hanno diritto, sulla base della Dichiarazione Sostitutiva Unica presentata ai fini ISEE, senza necessità di presentare apposita domanda.

14.2 Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico, ossia quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiatura salvavita alimentate ad energia elettrica. Il bonus sociale elettrico per disagio fisico deve essere richiesto al proprio Comune o presso i soggetti abilitati.

14.3 Per maggiori informazioni il Cliente può visitare il sito www.arera.it o contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654.

Clienti vulnerabili

14.4 Il Cliente che si trovi in una delle condizioni di vulnerabilità indicate nelle Definizioni è tenuto a comunicare al Fornitore il possesso del relativo requisito, ove non già verificato in automatico dal Sistema Informativo Integrato o dal Distributore, allegando ove necessario la documentazione comprovante. Al Cliente vulnerabile si applicano le tutele previste dalla normativa vigente, ivi comprese quelle in materia di procedure di morosità e di sospensione della fornitura.

14.5 Il Cliente domestico vulnerabile ha diritto, per l'energia elettrica, di essere servito nell'ambito del Servizio di Maggior Tutela, che permane attivo per i soli clienti domestici vulnerabili, alle condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA. Per il gas naturale, al Cliente domestico in possesso dei requisiti di vulnerabilità si applica il Servizio di Tutela della Vulnerabilità, erogato a condizioni economiche e contrattuali definite e aggiornate dall'ARERA; il possesso del requisito è di norma verificato in automatico dal Sistema Informativo Integrato o dal Distributore, fermo restando l'onere del Cliente già fornito nel mercato libero di certificarlo al Fornitore per accedere al servizio.

Assicurazione Gas

14.6 I clienti domestici, i condomini e i clienti altri usi con misuratore di classe fino a G25, che utilizzano, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficiano in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della Del. 223/2016/R/gas.

14.7 Per ulteriori dettagli circa la copertura assicurativa e la modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare direttamente lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate sul sito internet.wwww.arera.it. I dettagli sulle norme che regolano l'assicurazione possono essere visionati sul sito www.gnpliceas.it, dove è possibile scaricare gli allegati relativi al contratto di assicurazione e al modulo di denuncia di sinistro.

15 Responsabilità del Cliente

15.1 Il Cliente è responsabile dell'integrità e della conservazione degli apparecchi, dei gruppi di misura e del materiale del Distributore installati presso il POD e/o PdR. Gli è fatto divieto di spostarli, manometterli od occuparli. Il Cliente è responsabile inoltre dei danni conseguenti a incendio, furto o manomissione delle apparecchiature del Distributore, salvo che dimostri la propria estraneità all'accaduto.

15.2 Il Cliente è responsabile della gestione e manutenzione dell'impianto di regolazione e misura riferito al POD e/o PdR, strumento atto a garantire la corretta individuazione dei prelievi, in ossequio alle norme vigenti, di quanto previsto dalle competenti autorità e in conformità con quanto disposto dalle disposizioni regolatorie adottate dall'ARERA. Il Cliente terrà indenne e manlevato il Fornitore da ogni responsabilità al riguardo e lo solleva da qualsiasi pregiudizio di carattere economico dovesse allo stesso derivare per propria negligenza e imprudenza. Qualora la gestione e la manutenzione vengano affidate a terzi, il Cliente ne darà preventiva comunicazione al Fornitore. L'affidamento a terzi dei servizi di gestione e manutenzione non esonerà il Cliente dalla responsabilità e dall'obbligo di manleva nei confronti del Fornitore previsti nei commi che precedono.

15.3 Ogni modifica all'impianto di regolazione e misura dovrà essere preventivamente comunicata al Fornitore dal Cliente e dovrà essere effettuata secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni regolatorie.

15.4 L'energia elettrica e/o gas naturale non può essere utilizzata in ubicazione e per usi diversi da quelli previsti dal Contratto, né ceduta sotto qualsiasi forma a terzi.

16 Responsabilità del Fornitore

16.1 Il Fornitore non risponde dei danni di qualsiasi natura causati dall'energia elettrica e/o gas naturale somministrato, essendo lo stesso Fornitore persona giuridica che acquista e vende energia elettrica senza esercitare attività di trasmissione e/o distribuzione.

16.2 In ogni caso, qualunque danno o pregiudizio eventualmente patito dal Cliente che sia derivato direttamente o indirettamente da attività del Distributore o di terzi non sarà ascrivibile al Fornitore, neppure a titolo di responsabilità indiretta od oggettiva.

16.3 Il Fornitore non assume alcun tipo di impegno in ordine ad eventuali oneri connessi ad un recesso anticipato da parte del Cliente dal contratto di fornitura di energia elettrica con il precedente Fornitore. Sono posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi che il Distributore e/o il Trasportatore, e/o qualsiasi altro soggetto avente titolo, dovesse richiedere al Fornitore a seguito della sospensione o della risoluzione del Contratto.

16.4 Le interruzioni o limitazioni della fornitura, siano esse dovute a cause accidentali, a scopieri, a esigenze di servizio o disposte dalla competente autorità come pure le variazioni tecniche di fornitura dovute a cause accidentali, non danno luogo a riduzione dei corrispettivi, a risarcimento da parte del Fornitore o a risoluzione del contratto.

17 Misura dei Consumi - Autolettura - Verifica contatore - Adeguamenti - Modalità di consegna del gas - Misura del gas

17.1 Il Distributore è responsabile dell'attività di misurazione dei consumi presso il POD e/o PdR, che avverrà, di regola, mediante telelettura, nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto (smart meter), o tramite tentativi di lettura effettuati da personale incaricato dal medesimo secondo la periodicità minima prevista dalla normativa vigente, fatte salve diverse previsioni di legge eventualmente sopravvenute in vigore del rapporto contrattuale.

17.2 Per l'energia elettrica, la frequenza minima con cui il Distributore è tenuto a effettuare i tentativi di lettura è: almeno mensile per POD dotati di contatori elettronici o per POD monorari con potenza disponibile superiore a 16,5 kW; almeno quadrimestrale per i POD monorari con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; giornaliera per POD dotati di misuratori 2G.

17.3 Per il gas naturale, con riferimento a PdR non dotati di smart meter, la frequenza è fissata in: una volta l'anno per PdR con consumi fino a 500 Smc/a; una volta ogni sei mesi per PdR con consumi superiori a 500 Smc/a e fino a 1.500 Smc/a; una volta ogni quattro mesi per PdR con consumi superiori a 1.500 Smc/a e fino a 5.000 Smc/a; una volta al mese per Clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/a. Con riferimento a PdR dotati di smart meter la rilevazione avviene con frequenza mensile.

17.4 Il Cliente è tenuto a garantire, in ogni caso e senza eccezione alcuna,

l'accesso al Contatore da parte del Distributore nonché a segnalare qualsiasi irregolarità, pena il risarcimento dei danni subiti dal Fornitore e dal Distributore, oltre all'irrogazione di ogni eventuale ulteriore sanzione, se del caso anche di carattere penale.

17.5 Eventuali errori di misurazione, sia in eccesso che in difetto, derivanti da qualsivoglia causa, daranno luogo ai necessari conguagli.

17.6 Il Cliente è tenuto a consentire al Distributore l'accesso anche agli impianti a valle del gruppo di misura qualora il loro funzionamento risultasse interferire con l'esercizio della rete del Distributore ed in tutti casi richiesti dalle competenti autorità.

17.7 Il Cliente ha la possibilità di effettuare l'autolettura, con i tempi e le modalità indicate in fattura dal Fornitore. Il Fornitore comunica al Cliente la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura trasmesso al momento dell'acquisizione del dato o, al più tardi, entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi nel caso in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.

17.8 L'autolettura è efficace ai fini della fatturazione, salvo il caso in cui non fosse coerente con i consumi storici o con il dato di misura fornito dal Distributore. L'eventuale erroneità dei dati comunicati con l'autolettura potrà dar luogo all'addebito al Cliente dei costi sostenuti dal Distributore per le opportune correzioni.

17.9 Il Distributore può, in ogni momento, sottoporre il Contatore alle opportune verifiche e disporre la sostituzione, accollandosi tutte le relative spese. In caso di malfunzionamento o di guasto del Contatore, il Distributore provvederà alla ricostruzione dei consumi ai sensi della vigente normativa.

17.10 In ogni momento il Cliente e il Fornitore, anche disgiuntamente, possono richiedere al Distributore la verifica del gruppo di misura per accertarne il corretto funzionamento. Qualora il Cliente decida di optare per tale possibilità dovrà presentare la richiesta al Fornitore, che gli indicherà il costo dell'intervento e inoltrerà la richiesta al Distributore. Il Cliente ha diritto di essere presente alla prova di verifica, ove lo richieda espressamente.

17.11 Se dalla verifica dovesse risultare uno scostamento superiore ai limiti stabiliti dalla normativa vigente, il costo dell'intervento sarà a carico del Distributore, che si occuperà anche della ricostruzione dei consumi. Il Fornitore informerà per iscritto il Cliente dell'esito della verifica e conguaglierà gli importi erroneamente fatturati. Qualora l'esito della verifica evidenziasse una misurazione entro i limiti di tolleranza, le relative spese saranno addebitate al Cliente per un importo pari a quello addebitato al Fornitore dal Distributore.

17.12 La contestazione dei consumi risultanti dalla lettura del contatore non costituisce per il Cliente giustificato motivo di sospensione del pagamento, parziale o totale, del corrispettivo della fornitura, fatto salvo il diritto al rimborso della parte pagata in eccesso all'esito della verifica in contraddittorio.

17.13 Modalità di misura dell'energia elettrica

17.13.1 Nel caso in cui presso il POD non sia installato un contatore dotato di gruppo di misura abilitato a rilevare il consumo orario o per fasce, il corrispettivo per l'acquisto della materia prima energia elettrica sarà di tipo monorario, salvo specifiche pattuizioni definite nelle CTE.

17.13.2 Nel caso in cui presso il POD sia installato un contatore dotato di gruppo di misura abilitato a rilevare il consumo orario o per fasce, il corrispettivo avverrà per fasce orarie definite secondo la regolazione vigente, salvo specifiche pattuizioni definite nelle CTE.

17.13.3 Qualora, nel corso della fornitura, la rilevazione dei dati di consumo venga modificata da monoraria a fasce, il corrispettivo applicato per l'energia sarà adeguato alle modifiche intervenute, con decorrenza dal primo giorno del mese successivo a quello in cui il misuratore sia stato sostituito dal Distributore, purché la sostituzione sia avvenuta entro il 15 del mese; qualora la messa in servizio avvenga successivamente al giorno 15, il trattamento orario o per fasce sarà applicato dal primo giorno del secondo mese successivo.

17.14 Modalità di consegna del gas e misura del gas

17.14.1 Il valore di pressione minima di consegna del gas naturale somministrato sarà conforme alle specifiche di pressione stabilite dal Distributore o dal Trasportatore e pubblicate sul sito internet.wwww.arera.it. Qualora il gas naturale somministrato risulti non conforme, il Cliente ne darà tempestiva comunicazione scritta al Fornitore, che si farà carico di informare il Distributore e il Trasportatore affinché si attivino le necessarie verifiche. Fatto salvo tale obbligo di comunicazione, non graverà sul Fornitore alcun altro obbligo o responsabilità nei confronti del Cliente circa la conformità del gas naturale alla specifica di qualità.

17.14.2 L'unità di misura dei volumi del gas naturale è il metro cubo, alle condizioni standard, ossia: temperatura di 288,15 K = 15°C e pressione di 101,325 kPa = 1,01325 bar (ISO 13443).

18 Fatturazione

18.1 Fatte salve diverse disposizioni di legge, la fatturazione dei consumi di energia elettrica avviene con la periodicità minima di seguito indicata:

- bimestrale per POD/PdR usi domestici;
- bimestrale per:
 - POD usi non domestici connessi in bassa tensione e con potenza inferiore a 16,5 kW
 - PDR usi diversi e PDR Condomini usi domestici con consumi fino a 5.000 Smc/a;
- mensile per:
 - POD non domestici connessi in bassa tensione e con potenza superiore a 16,5 kW;
 - PDR usi diversi e PDR Condomini usi domestici con consumi > 5.000 Smc/a
 - Clienti multisito e di Grandi Dimensioni

18.2 La fatturazione degli importi dovuti per oneri fiscali, penali, conguagli ed ogni altro importo dovuto al Fornitore, anche in qualità di sostituto d'imposta, potrà avvenire anche con periodicità e frequenza differenti.

18.3 Ciascuna bolletta di periodo è emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta.

18.4 La bolletta di chiusura è emessa non oltre: il secondo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, nel caso di emissione in formato dematerializzato; l'ottavo giorno solare precedente lo scadere del medesimo periodo, in tutti gli altri casi. In caso di indisponibilità dei dati di misura effettivi necessari alla fatturazione di chiusura, il Fornitore emetterà comunque una bolletta su consumi stimati, rimandando l'emissione della bolletta di chiusura non appena verranno messi a disposizione i dati di misura effettivi da parte del Distributore.

18.5 Qualora il Distributore non renda disponibili al Fornitore i dati di consumo del Cliente in tempi compatibili con la data di fatturazione, il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare una somma in acconto sulla base di consumi stimati, salvo successivo conguaglio sulla base dei dati validati dal Distributore. La stima, qualora non fosse resa disponibile dal Distributore, verrà effettuata prendendo a riferimento i consumi storici del Cliente, se disponibili, oppure il consumo annuo presunto dichiarato dal Cliente. Per la fornitura di energia elettrica il calcolo avverrà assumendo che il consumo si mantenga costante nell'arco dell'anno (criterio pro-die) mentre per la fornitura di gas naturale il consumo presunto sarà

calcolato mediamente l'applicazione dei profili di prelievo standard come definiti dal TISG.

18.6 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla Fornitura intervenute all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera.

18.7 Contenuto della fattura ed elementi di dettaglio

18.7.1 La fattura è ordinariamente costituita dalla bolletta sintetica, documento redatto in conformità alla regolazione ARERA in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione. Per i Clienti di piccole dimensioni si applica la disciplina de "La Bolletta dei clienti finali di energia" di cui alla Del. 315/2024/R/com, che dal 1° luglio 2025 ha sostituito la precedente disciplina della cosiddetta "Bolletta 2.0" (Del. 501/2014/R/com). Fermo restando quanto sopra, per ogni fattura emessa sono comunque disponibili i relativi Elementi di Dettaglio.

18.7.2 Detti elementi di dettaglio possono essere richiesti anche agli sportelli del Fornitore presenti sul territorio, al numero 0461-753159 o all'indirizzo email assistenzaclienti@gnpliceas.it.

18.7.3 Insieme ai corrispettivi per i consumi, agli oneri fiscali e alle eventuali penali previste nel Contratto, potranno essere inseriti in fattura ulteriori importi accessori, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli per servizi ulteriori erogati dal Fornitore su richiesta del Cliente, i rimborsi di spese sostenute dal Fornitore a favore del Cliente e i corrispettivi per eventuali prestazioni accessorie svolte dal Distributore e/o dal Fornitore.

18.8 Recapito della fattura

18.8.1 La fattura, valida ai fini fiscali, è emessa in formato elettronico ed inviata, mediante il Sistema Di Interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, all'indirizzo telematico scelto dal Cliente o, in assenza, è resa disponibile, nell'area riservata del Cliente sul sito web dell'Agenzia delle Entrate. Il documento contenente i dati di consumo, la riproduzione dei dati fiscali e le ulteriori informazioni previste dalla regolazione vigente, verrà comunque inviato tramite posta elettronica all'indirizzo email di cui il Cliente abbia dato i riferimenti al Fornitore in fase di conclusione del Contratto o anche successivamente. In assenza di tali indirizzi, tramite posta ordinaria. In ogni caso il Cliente ha la facoltà di rinunciare a ricevere il predetto documento a mezzo posta elettronica o in forma cartacea. La rinuncia è reversibile.

18.8.2 Le definizioni delle principali voci di spesa che compongono gli importi fatturati sono conformi al Glossario di cui alla Del. 204/2025/R/com. Ulteriori informazioni sulla composizione della spesa sono disponibili per il Cliente sul sito www.gnpliceas.it.

19 Condizioni economiche

19.1 Alla fornitura sono applicate le condizioni economiche dell'offerta sottoscritta dal Cliente, così come specificata nelle relative CTE, che costituiscono parte integrante del Contratto.

19.2 Per i Clienti domestici, in conformità alla Del. 386/2025/R/com, i corrispettivi definiti dal Fornitore per l'attività di approvvigionamento e commercializzazione sono articolati esclusivamente in:

- un unico corrispettivo in quota annua, espresso in €/POD/anno per l'energia elettrica e in €/PdR/anno per il gas naturale;
- un unico corrispettivo dipendente dal consumo, espresso in €/kWh per l'energia elettrica e in €/Smc per il gas naturale.

19.3 Per i Clienti domestici, nelle offerte a prezzo variabile il corrispettivo dipendente dal consumo è composto da un indice di riferimento e da un unico eventuale spread, entrambi indicati nelle CTE.

19.4 Per tutti i Clienti, i corrispettivi a copertura degli oneri di rete, degli oneri generali di sistema e degli ulteriori corrispettivi definiti dall'ARERA sono applicati in misura pari a quella stabilita dalla regolazione vigente, senza alcuna maggiorazione da parte del Fornitore. I relativi valori aggiornati sono consultabili alla pagina del sito internet dell'ARERA richiamata nelle CTE mediante collegamento ipertestuale.

19.5 Gli importi dovuti sono calcolati al netto di IVA, delle accise, di eventuali addizionali e di ogni altro onere fiscale applicabile alla fornitura.

19.6 Eventuali sconti, bonus e prodotti o servizi aggiuntivi sono indicati separatamente nelle CTE, con specificazione del relativo valore monetario e della natura ricorrente o una tantum.

19.7 In caso di sottoscrizione, in corso di Contratto, di una nuova offerta, le relative condizioni economiche decorreranno dal primo giorno del mese successivo alla data di sottoscrizione o dalla diversa data specificata nell'offerta sottoscritta.

20 Variazione di clausole contrattuali

20.1 Evoluzione del contesto normativo

20.2 Le clausole negoziali e le regolamentazioni tecniche di carattere imperativo adottate da ARERA o dal legislatore si intendono inserite di diritto nel Contratto. Parimenti, si intendono automaticamente ed implicitamente abrogate le clausole del Contratto che risultino incompatibili con i termini e condizioni obbligatoriamente imposti da norme di legge o da provvedimenti di ARERA successivamente alla stipula dello stesso.

20.3 Le Parti dichiarano che l'eventuale nullità di una qualsiasi delle clausole previste nel Contratto non comporterà la nullità dell'intero accordo. La clausola affetta da tale nullità sarà sostituita da una corrispondente previsione basata sull'interpretazione dell'intenzione delle Parti ovvero sulle norme di legge o di provvedimenti di pari autorità.

20.4 Variazione unilaterale delle clausole contrattuali - Cliente di piccole dimensioni

20.4.1 Ai sensi dell'art. 13 del Codice di condotta commerciale, qualora sussista giustificato motivo, il Fornitore potrà proporre al Cliente di Piccole Dimensioni modifiche al Contratto tali da assicurare la prosecuzione del rapporto contrattuale. Ai fini del Contratto, si intende per giustificato motivo il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento (disposizioni non imperative), così come il mutamento dei presupposti economici utilizzati dal Fornitore per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali, le possibili modifiche della struttura societaria di quest'ultimo e le eventuali evoluzioni del mercato in cui lo stesso opera. Le variazioni proposte potranno riguardare tanto le condizioni economiche riportate nelle CTE, quanto le disposizioni delle presenti CGF.

20.4.2 Il Fornitore ne darà comunicazione in forma scritta su supporto durevole a ciascun Cliente interessato con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Fatta salva la prova contraria, la comunicazione effettuata all'indirizzo e secondo le modalità specificamente scelte e indicate dal Cliente nella Proposta di Contratto si presume ricevuta da quest'ultimo trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

20.4.3 La comunicazione reca la dicitura "Proposta di modifica unilaterale del contratto" e contiene l'indicazione dettagliata delle nuove condizioni contrattuali e/o dei nuovi corrispettivi applicabili, della data di decorrenza delle stesse e del relativo periodo di validità.

20.4.4 È fatto salvo in ogni caso il diritto del Cliente di recedere dal Contratto a seguito della proposta di variazione unilaterale, senza oneri, secondo quanto indicato nella comunicazione di variazione unilaterale e nei termini e modi previsti dalla Del. 783/2017/R/com.

20.4.5 Fatte salve le deroghe previste dalla vigente normativa, la comuni-

cazione di variazione verrà inviata in un documento distinto dalla fattura.

20.4.6 Ad eccezione del caso in cui sia proposta al Cliente una diminuzione dei corrispettivi unitari previsti nelle condizioni economiche, le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni dell'art. 13 del Codice di condotta commerciale non troveranno applicazione e continueranno ad applicarsi le condizioni precedenti alla prevista decorrenza delle modifiche proposte.

20.4.7 La comunicazione di cui al presente articolo non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico di corrispettivi non determinati dal Fornitore, né in caso di variazione dei corrispettivi definiti dall'ARERA e applicati al Cliente in misura passante ai sensi del precedente art. 19.4. In questi casi il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

20.5 Variazione unilaterale delle clausole contrattuali - Cliente di grandi dimensioni

20.5.1 Con esclusivo riferimento ai Clienti di Grandi Dimensioni, il Fornitore sarà sempre autorizzato a proporre modifiche al Contratto, senza limite alcuno.

20.5.2 Il Fornitore ne darà comunicazione in forma scritta a ciascun Cliente di Grandi Dimensioni interessato con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Fatta salva la prova contraria, la comunicazione effettuata all'indirizzo e secondo le modalità specificamente scelte e indicate dal Cliente nella Proposta di Contratto si presume ricevuta da quest'ultimo trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio. È fatto salvo il diritto del Cliente di Grandi Dimensioni di recedere dal Contratto a seguito della proposta di variazione unilaterale, senza oneri.

20-bis. Evoluzioni automatiche

20-bis.1 Qualora sia esplicitamente prevista nelle CTE l'evoluzione automatica delle condizioni economiche nell'arco di 12 (dodici) mesi, che comporti un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal Fornitore, lo scadeo o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso a un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, il Fornitore ne darà comunicazione in forma scritta su supporto durevole al Cliente con un preavviso non inferiore a 2 (due) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni stesse.

20-bis.2 È fatto salvo in ogni caso il diritto del Cliente di recedere dal Contratto senza oneri.

20-bis.3 Il mancato rispetto delle tempistiche di comunicazione di cui al presente articolo dà diritto al Cliente di Piccole Dimensioni all'indennizzo automatico di cui all'art. 13.5.

20-ter. Rinnovo delle condizioni economiche

20-ter.1 Il Fornitore ha facoltà di rinnovare le condizioni economiche, qualora valide per un periodo temporale predefinito:

- applicando tacitamente, senza soluzione di continuità, le stesse condizioni economiche vigenti precedentemente alla scadenza, per ulteriori periodi;
- ovvero applicando, previa comunicazione, per un nuovo periodo di tempo predefinito, le stesse o nuove e differenti condizioni economiche a far data dalla scadenza delle prime.

20-ter.2 Nel caso di cui al precedente comma, lettera b), il Fornitore dà comunicazione in forma scritta su supporto durevole al Cliente delle nuove e differenti condizioni economiche, o se del caso delle stesse, nel rispetto di quanto previsto dagli articoli 13 e 14 del Codice di condotta commerciale, in modo che tale comunicazione pervenga al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle condizioni economiche applicabili al nuovo periodo. Tali informazioni non potranno essere trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o all'interno di comunicazioni di altra natura e, in ogni caso, congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui il rinnovo si configuri come una riduzione dei corrispettivi previsti nelle condizioni economiche.

20-ter.3 Ad eccezione del caso in cui sia proposta al Cliente una diminuzione dei corrispettivi unitari, i rinnovi delle condizioni economiche per i quali non siano state osservate le prescrizioni dell'art. 13 del Codice di condotta commerciale non troveranno applicazione e continueranno ad applicarsi le condizioni precedenti alla prevista decorrenza delle modifiche proposte.

20-ter.4 È in ogni caso fatto salvo il diritto di recesso del Cliente.

20-ter.5 Il mancato rispetto delle tempistiche di comunicazione di cui al presente articolo dà diritto al Cliente di Piccole Dimensioni all'indennizzo automatico di cui all'art. 13.5.

21 Oneri fiscali, accise e adempimenti fiscali

21.1 Gli oneri fiscali e gli eventuali altri oneri di qualsiasi natura applicabili, per legge o per disposizione dell'autorità competente, al Contratto, alla fornitura e ai relativi compensi, sono a carico del Cliente, salvo che siano posti espressamente dalla legge a carico del Fornitore senza facoltà di rivalsa.

21.2 Le imposte gravanti sui consumi di energia elettrica e di gas naturale a carico del Cliente saranno esposte in fattura in voce separata.

21.3 L'applicazione di un trattamento fiscale agevolato verrà effettuata dal Fornitore sulla base di apposita istanza, delle dichiarazioni e della documentazione consegnate dal Cliente, comprovanti la spettanza del predetto. In assenza di produzione dei predetti documenti verrà applicata l'aliquota IVA nella misura ordinaria. In mancanza di diversa comunicazione del Cliente, il Fornitore considererà valide, ai fini della corretta applicazione delle imposte, l'istanza, le dichiarazioni e la documentazione riferite al medesimo POD e/o PdR già utilizzate nell'ambito di un precedente contratto di somministrazione tra le Parti, a condizione che, successivamente a quest'ultimo, si siano susseguiti tra le medesime, senza soluzione di continuità, contratti di somministrazione e nel contempo non siano intervenute modifiche normative e/o interpretative che ne rendano necessaria l'integrazione o il cambiamento.

21.4 Il Cliente assume la responsabilità per la correttezza e la veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e si impegna a tenere indenne e manlevato il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla esatta applicazione delle imposte. Qualora dovessero emergere dati differenti rispetto a quanto risultante dall'istanza, dalle dichiarazioni e dalla documentazione fatta pervenire dal Cliente, saranno poste a carico del Cliente stesso le eventuali differenze d'imposta, le sanzioni pecuniarie, le indennità, gli interessi e ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione Finanziaria.

21.5 Sarà cura del Cliente fornire tempestivamente l'aggiornamento dell'istanza, delle dichiarazioni e della documentazione, nel caso di variazioni riguardanti l'impiego dell'energia elettrica e/o del gas naturale, la destinazione d'uso dei locali, la tipologia di attività svolta, la titolarità dell'utenza, nonché ogni altro elemento in precedenza dichiarato. Ogni rimborso dal Fornitore al Cliente sarà possibile solo entro i termini e nella misura in cui il Fornitore potrà ottenere identico rimborso dall'Amministrazione Finanziaria.

21.6 Salvo diverse disposizioni di legge, regolamenti e/o previa espressa dichiarazione del Cliente, il Fornitore effettua le dichiarazioni agli Uffici delle Dogane competenti ed esegue i relativi pagamenti secondo le disposizioni di legge.

21.7 Tasse o imposte che venissero successivamente introdotte in aggiunta, modificazione e/o sostituzione di quelle esistenti saranno a carico del Cliente secondo disposizioni di legge.

21.8 Il Cliente si impegna a tenere indenne e manlevato il Fornitore da ogni responsabilità nei riguardi dell'Erario derivante da un diverso impiego dell'energia elettrica e/o del gas naturale fornito rispetto a quanto dichiarato nel Contratto.

21.9 Ai fini dell'applicazione dell'accisa sul gas naturale, il Cliente dichiara la destinazione d'uso del gas secondo la classificazione tra usi domestici e usi non domestici prevista dal Testo Unico Accise, come modificato dal D.Lgs. 43/2025. In caso di utilizzo promiscuo del gas naturale fornito a un medesimo PdR in impieghi cui si applicano aliquote, esenzioni o regimi di accisa differenti, il Fornitore applica l'accisa in relazione ai quantitativi utilizzati nei diversi impieghi, sulla base di apposita dichiarazione del Cliente.

22 Richiesta dati catastali

22.1 Ai fini dell'applicazione dell'Art.1 Comma 333 della Legge 311/04 (Legge Finanziaria 2005), il Fornitore richiederà al Cliente, per ogni punto di prelievo presso cui è attivata la fornitura di energia elettrica o di gas naturale, i dati catastali identificativi dell'immobile, che saranno in seguito trasmessi all'Anagrafe Tributaria.

22.2 La mancata comunicazione da parte del Cliente dei dati richiesti potrà formare oggetto di segnalazione all'Anagrafe Tributaria.

22.3 Per ogni chiarimento il Cliente potrà consultare il sito web dell'Agenzia delle Entrate www.agenziaentrate.gov.it.

23 Pagamento del servizio, rateizzazione e garanzie

23.1 Il pagamento dei corrispettivi per le forniture effettuate deve essere fatto entro il termine indicato in fattura, comunque non inferiore a 20 giorni dalla data di emissione del predetto documento fiscale, e dovrà avvenire con le modalità indicate nelle CTE.

23.2 Il Cliente non può opporre eccezioni al fine di evitare o ritardare il pagamento.

23.3 Resta impregiudicato il diritto di proporre reclamo al Fornitore o di avvalersi degli altri diritti e rimedi, fra cui la procedura di conciliazione, previsti dall'ARERA.

23.4 Eventuali contestazioni e/o reclami non daranno facoltà al Cliente di ridurre, sospendere o diffidare il pagamento degli importi dovuti al Fornitore.

23.5 Con la stipula del Contratto di fornitura, il Cliente può autorizzare il Fornitore ad attivare - conferendogli a tal riguardo specifico mandato - la procedura di domiciliazione bancaria (SDD) per il pagamento delle fatture, utilizzando i dati forniti dal Cliente. Qualora entro 3 (tre) mesi dall'accettazione della Proposta di Contratto, non sia stata attivata, per qualsiasi motivo, la modalità di pagamento, prescritta nelle CTE come condizione per l'accesso a determinate offerte commerciali, il Fornitore avrà facoltà di comunicare al Cliente la riscontrata carenza dei requisiti previsti per poter usufruire dell'offerta applicando le condizioni economiche di fornitura previste dall'Autorità per la specifica tipologia di Cliente e procedendo al ricalcolo dei corrispettivi dovuti.

23.6 Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in fattura, salva la possibilità di ottenere la rateizzazione come indicato qui di seguito.

23.7 Rateizzazione

23.7.1 Per la fornitura di energia elettrica il Fornitore offrirà la possibilità di rateizzazione nei seguenti casi:

- a) per i POD nella titolarità di clienti domestici qualora la bolletta contenente ricalcoli per casistiche diverse dalla successiva lettera c) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli; b) per POD nella titolarità di clienti altri usi trattati monorari ai sensi del TIS, qualora la bolletta contenente ricalcoli per casistiche diverse dalla successiva lettera c) sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio; c) per tutti i POD 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) nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della frequenza di fatturazione prevista dal Contratto; e) nei casi di fatturazione di importi anomali, come definiti dall'art. 9 del TIQV, non già ricompresi nelle precedenti lettere.

23.7.2 Per la fornitura di gas naturale il Fornitore offrirà la possibilità di rateizzazione nei seguenti casi:

- a) per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli per casi diversi dai successivi b) e c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto 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 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) nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della frequenza di fatturazione prevista dal Contratto; e) nei casi di fatturazione di importi anomali, come definiti dall'art. 9 del TIQV, non già ricompresi nelle precedenti lettere.

23.7.3 Il corrispettivo soggetto a rateizzazione sarà suddiviso in un numero di rate successive di ammontare costante (comunque non inferiore a due) pari:

- nei casi a), b) e c), almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
- nel caso d), almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione;
- nel caso e), al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi.

23.7.4 La possibilità di ottenere la rateizzazione sarà indicata in ogni fattura rateizzabile. La rateizzazione sarà concessa solo se richiesta dal Cliente entro i 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta. Non sono concesse rateizzazioni per importi complessivi fino a 50 (cinquanta) Euro.

23.7.5 Il corrispettivo soggetto a rateizzazione sarà maggiorato del Tasso Ufficiale di Riferimento calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

23.7.6 Le rate non sono cumulabili e hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione. Nel caso in cui il Cliente receda dal Contratto per cambio fornitore, il Fornitore ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.

23.8 Interessi di mora

23.8.1 Il pagamento, se avvenuto entro i termini e con le modalità convenute, libera il Cliente dalle proprie obbligazioni di carattere pecuniario. In caso di ritardato pagamento, anche parziale, delle fatture emesse, il Cliente dovrà corrispondere, oltre al corrispettivo dovuto, gli interessi di mora maturati fino alla data dell'effettivo pagamento, nella misura del Tasso Ufficiale di Riferimento in vigore alla data dell'inadempimento, maggiorato di 3,5 punti percentuali.

23.9 Garanzie

23.9.1 Qualora non sia presente o sia stata revocata la procedura SDD, il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere al Cliente il versamento, con addebito sulla prima fattura emessa, di un importo a titolo di deposito cauzionale, non soggetto a variazione nel corso della fornitura.

23.9.2 Per la fornitura di energia elettrica l'importo del deposito cauzionale è pari a:

- 5,2 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i POD nella disponibilità di clienti finali domestici;
- 7,8 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i POD nella disponibilità di clienti non domestici connessi in BT diversi dall'illuminazione pubblica, con potenza non superiore a 16,5 kW;
- Per le altre tipologie di POD l'importo dell'eventuale deposito cauzionale sarà oggetto di contrattazione tra le PARTI.

23.9.3 Per la fornitura di gas naturale l'importo del deposito cauzionale è pari a:

- 25 € per POD con consumo fino a 500 Smc/a;
- 77 € per POD con consumo superiore a 500 Smc/a e fino a 5.000 Smc/a;
- Per le altre tipologie di POD l'importo dell'eventuale deposito cauzionale sarà oggetto di contrattazione tra le PARTI.

23.9.4 Nel caso in cui il Cliente non versi il deposito cauzionale il Fornitore può attivare le procedure per la morosità. In tali casi non si applicano le previsioni di cui all'art. 4.3 lett. c) del TIMOE.

23.9.5 Le PARTI convengono che il deposito cauzionale è da ritenersi fruttifero. Esso sarà restituito al Cliente, maggiorato degli interessi legali maturati, con la fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

23.9.6 Il Cliente non domestico e di Grandi Dimensioni, in alternativa al deposito cauzionale, si impegna a rilasciare in favore del Fornitore, entro l'ultimo giorno lavorativo del secondo mese antecedente la data di decorrenza della fornitura, fidejussione bancaria a prima richiesta, emessa da primario istituto di credito e il cui testo dovrà essere preventivamente approvato dal Fornitore, con esplicita esclusione della facoltà di opporre eccezioni e senza obbligo di preventiva escussione dell'obligato principale. La fidejussione dovrà garantire il pagamento di un importo commisurato ai consumi del Cliente, come precisato nella Proposta di Contratto, e dovrà avere una durata pari a quella del Contratto maggiorata di 3 (tre) mesi.

23.9.7 In caso di escussione da parte del Fornitore della fidejussione, il Cliente ripristinerà la garanzia entro 30 (trenta) giorni. In caso di mancato o invalido ripristino nel termine indicato, il Fornitore avrà la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile.

23-bis Fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni

23-bis.1 Ai sensi della Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Legge di Bilancio 2018), come modificata dalla Legge 27 dicembre 2019, n. 160, e in conformità alla disciplina attuativa dell'ARERA di cui alla Del. 603/2021/R/com e successive modifiche e integrazioni, il Cliente ha diritto di eccepire la prescrizione con riferimento agli importi fatturati per consumi risalenti a più di due anni, per i quali non risulti maturata la prescrizione secondo la disciplina del Codice Civile.

23-bis.2 Qualora una fattura contenga importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il Fornitore emette una fattura separata contenente esclusivamente tali importi ovvero, in alternativa, ne dà separata e chiara evidenza all'interno della fattura che contenga anche importi non prescrivibili.

23-bis.3 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di eccepire la prescrizione contestualmente all'emissione della fattura e comunque almeno 10 (dieci) giorni prima della scadenza del termine di pagamento. A tal fine il Fornitore rende disponibile, anche sul proprio sito internet e presso gli sportelli, un modulo che consente al Cliente di comunicare la volontà di eccepire la prescrizione, con l'indicazione dei recapiti cui inviare la richiesta.

23-bis.4 Qualora il Fornitore abbia ritardato la fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per causa non imputabile al Cliente, quest'ultimo ha diritto di sospendere il pagamento dei relativi importi, previo reclamo al Fornitore, nei casi e con le modalità previsti dalla normativa vigente.

23-bis.5 In caso di reclamo del Cliente relativo a tali importi, il Fornitore dettaglia nella risposta motivata gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento e le informazioni necessarie a risolvere l'eventuale controversia, secondo quanto previsto dall'art. 34 delle presenti CGF.

24 Inadempimento del Cliente

24.1 In caso di ritardato pagamento il Fornitore costituirà in mora il Cliente mediante invio di una comunicazione a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, intimandogli di provvedere al pagamento entro il termine ultimo previsto nella medesima comunicazione. In caso di costituzione in mora, il Cliente dovrà comunicare al Fornitore l'avvenuto pagamento degli insoluti, effettuato con bonifico bancario, attraverso l'invio di una email all'indirizzo crediti@gnpliceas.it o di una PEC all'indirizzo gnpliceas@pec.it, contenente data di pagamento, importo pagato, riferimento documenti saldati, valuta al beneficiario, banca del beneficiario, banca del debitore, numero C.R.O. dell'operazione e copia della contabile bancaria.

24.2 Perdurando la morosità, il Fornitore avrà diritto di richiedere al Distributore la sospensione della fornitura per uno o più POD e/o POD nella titolarità del Cliente, qualora sia decorso un termine comunque non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di cui al comma che precede e comunque nel rispetto della normativa vigente. Il Fornitore avrà diritto di richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA. È in ogni caso fatto salvo il diritto del Fornitore di richiedere il rimborso delle spese sostenute per i solleciti di pagamento, fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno.

24.3 Termini di notifica della costituzione in mora

24.3.1 Per la fornitura di energia elettrica il termine minimo dalla data di notifica della costituzione in mora per la richiesta di sospensione è fissato in almeno: 25 (venticinque) giorni solari, nel caso di Clienti di Piccole Dimensioni titolari di POD dotati di misuratori alimentati in bassa tensione per i quali sussistano le condizioni tecniche per permettere al Distributore la riduzione della potenza; 40 (quaranta) giorni solari nel caso di Clienti di Grandi Dimensioni o di Clienti di Piccole Dimensioni titolari di POD non dotati di misuratori per i quali è possibile la riduzione di potenza.

24.3.2 Per la fornitura di gas naturale il termine minimo dalla data di notifica della costituzione in mora per la richiesta di sospensione è fissato in almeno 40 (quaranta) giorni solari.

24.4 Nel caso di Clienti di Piccole Dimensioni, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura verrà applicata una riduzione della potenza a un livello pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 (quindici) giorni solari dalla riduzione, nel caso in cui perduri l'inadempimento del Cliente, verrà sospesa la fornitura senza necessità di ulteriori comunicazioni.

24.5 In ogni caso, la fornitura non potrà essere sospesa nei seguenti casi: (a) qualora non sia stata effettuata la comunicazione di costituzione in mora nei termini e con le modalità previste nei precedenti commi; (b) qualora il Cliente abbia comunicato al Fornitore l'avvenuto pagamento secondo le modalità previste nelle presenti CGF; (c) qualora l'importo del mancato pagamento sia inferiore o uguale all'ammontare del deposito

cauzionale o della garanzia equivalente applicata dal Fornitore e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione; (d) qualora il Fornitore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore o relativo a fatturazione di importi anomali, salvo che l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro o il reclamo sia stato inviato dal Cliente oltre i 10 giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo, ovvero relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni prima; (e) qualora la morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per fattispecie diverse dalla fornitura e che non siano previste esplicitamente nel Contratto.

24.6 In favore dei Clienti domestici vulnerabili si applicano le tutele rafforzate previste dalla regolazione vigente in materia di procedure di costituzione in mora e di sospensione della fornitura, ivi compresi termini più ampi prima della sospensione e modalità di rateizzazione agevolate.

24.7 La fornitura non può in alcun caso essere sospesa per morosità nei confronti dei Clienti presso i quali siano installate apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita, nonché nei confronti dei Clienti non disabilitabili individuati dalla regolazione vigente. Nei confronti di tali Clienti il Fornitore adotta le procedure alternative previste dalla normativa per il recupero del credito.

25 Cessione del Contratto

25.1 Il Cliente autorizza il Fornitore a cedere a terzi il Contratto alle medesime condizioni contrattuali in essere al momento della cessione. Dell'intervenuta cessione il Cliente sarà informato per iscritto.

25.2 Al contrario il Cliente non potrà cedere il contratto a terzi, senza il preventivo assenso del Fornitore, anche nell'ipotesi in cui questi ultimi siano una società controllante il cedente o controllata da quest'ultimo ovvero società che unitamente al cedente si trovi sotto il controllo di altra società.

25.3 In caso di cessione, affitto ed usufrutto dell'azienda da parte del Cliente resta ferma l'applicazione dell'art. 2558 cod. civ. Il Cliente che sia acquirente, affittuario o usufruttuario dell'azienda, indipendentemente dalle risultanze delle scritture contabili, risponde in solido con il cedente nei confronti del Fornitore degli eventuali debiti inerenti il contratto di fornitura in essere con il soggetto precedentemente nella disponibilità dell'azienda.

25.4 Il Fornitore si riserva la facoltà di cedere il/i credito/i derivante/i dalla Fornitura oggetto del Contratto a soggetti terzi, ivi compresi banche, istituti assicurativi e/o società di factoring e/o altre società del Gruppo Nord Petroli. Il Cliente autorizza sin d'ora il Fornitore a trasmettere copia del Contratto ai potenziali cessionari perché possano debitamente prenderne visione per verificare l'esistenza dei crediti da cedere.

26 Diverso Utilizzo

26.1 L'energia elettrica e/o gas naturale è somministrata esclusivamente per gli usi indicati nella richiesta di fornitura.

27 Forza Maggiore

27.1 Il Fornitore non sarà responsabile per qualsiasi inadempimento del Contratto dovuta a cause di forza maggiore o comunque da qualsiasi causa estranea alla propria attività.

27.2 Sono considerati casi di forza maggiore in via esemplificativa e non esaustiva:

- leggi, regolamenti o disposizioni di enti che rallentano o impediscono l'esecuzione in tutto o in parte della fornitura oggetto del Contratto;
- provvedimenti di pubbliche autorità che rendano al Fornitore, in tutto o in parte, impossibile l'adempimento degli obblighi posti a suo carico;
- scioperi a carattere nazionale e/o di categoria e/o altri eventi comunque indipendenti dalla volontà delle PARTI che incidono sul regolare sviluppo del rapporto contrattuale.

27.3 Qualora uno dei casi di forza maggiore dovesse causare una sospensione degli obblighi di una PARTE, la stessa ne darà comunicazione all'altra entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'evento, specificando la data di decorrenza e la durata prevista della sospensione totale o parziale e la natura del caso di forza maggiore.

27.4 Anche nell'ipotesi in cui si verifichi una causa di forza maggiore il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Fornitore quanto dovuto per i consumi nel frattempo maturati.

28 Riservatezza e Privacy – Informativa sul trattamento dei dati personali

28.1 In vista di Contratto, ciascuna PARTE si impegna a non divulgare a terzi informazioni relative al Contratto stesso, se non previa raccolta dell'espresso consenso dell'altra, ad eccezione dei dati, delle informazioni e delle notizie che, per loro natura, devono essere divulgate o comunicate a terzi al fine di eseguire o perfezionare gli adempimenti connessi ai servizi oggetto dell'accordo.

28.2 Il Cliente potrà rendere noto a terzi che la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale è effettuata dal Fornitore, mantenendo però riservati i particolari tecnici, economici e commerciali relativi alla stessa.

28.3 Il Fornitore effettuerà il trattamento dei dati personali conferiti dal Cliente nel rispetto della normativa vigente.

28.4 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEL CLIENTE

28.4.1 In virtù dei principi di correttezza, liceità, trasparenza, tutela della riservatezza e dei diritti dell'interessato in merito al trattamento dei propri dati, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, il Fornitore rende edotto il Cliente di quanto segue.

28.4.2 Titolare del trattamento è GRUPPO NORD PETROLI S.R.L., con sede in via per Olle, 40 - 38051 - Borgo Valsugana (TN), email: info@nordpetroli.it, PEC: nordpetroli.borgo@pec.it, telefono +39 0461 753159.

28.4.3 I dati personali forniti potranno essere trattati per le seguenti finalità:

- attuazione del servizio richiesto;
- gestione rapporto contrattuale posto in essere e adempimento obblighi connessi;
- amministrativo-contabili;
- rilascio delle carte fedeltà;
- invio di comunicazioni elettroniche (newsletter) aventi contenuto informativo e/o promozionale;
- comunicazione dei dati a partner commerciali per offrire il servizio o prodotto da voi richiesto;
- adempimento degli obblighi previsti dalla legge, dalla normativa di riferimento, e/o da un ordine dell'Autorità;
- esercizio dei diritti del titolare del trattamento (ad es. diritto di difesa in giudizio).

28.4.4 La base giuridica del trattamento si fonda sull'esecuzione del contratto e adempimenti connessi, sull'art. 130, comma 4 del D.lgs. n. 196/2003, e sull'interesse legittimo del titolare.

28.4.5 Previo distinto e specifico consenso, i dati potranno essere trattati per l'invio di comunicazioni aventi contenuto promozionale in riferimento ai servizi e prodotti offerti dal titolare mediante messaggistica istantanea e/o posta ordinaria e per l'invio di comunicazioni commerciali aventi contenuto informativo e promozionale in riferimento ai servizi e prodotti

offerti da società terze con cui collabora il titolare.

28.4.6 Il trattamento sarà effettuato anche con l'ausilio di strumenti elettronici e/o automatizzati e, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia, saranno adottate tutte le misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza, l'integrità e l'esattezza dei dati. Il titolare non utilizza in alcun modo processi decisionali finalizzati alla profilazione che riguardano i dati personali.

28.4.7 I dati saranno trattati dai dipendenti e da altri soggetti autorizzati al trattamento di cui si avvale il Titolare per lo svolgimento della propria attività e da soggetti terzi che svolgono attività di outsourcing per conto del Titolare in qualità di responsabili esterni del trattamento.

28.4.8 I dati personali saranno trattati, generalmente, all'interno dell'Unione Europea.

28.4.9 Alcune applicazioni dei servizi utilizzati da parte del Titolare, tuttavia, potrebbero comportare il trasferimento di dati personali negli Stati Uniti. Il predetto trattamento è legittimato dagli artt. 46 e/o 49 del Reg. UE 2016/679 o, qualora dovuto, dal preventivo esplicito consenso degli interessati.

28.4.10 Ove si rendesse necessario, il Titolare avrà facoltà di spostare l'ubicazione dei propri archivi informatici in altri Paesi extra europei, assicurando da subito che il trasferimento dei dati extra-UE sarà effettuato solo verso Stati in grado di offrire un livello di protezione adeguato agli standard previsti dalla normativa vigente in materia.

28.4.11 Il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia, il mancato conferimento degli stessi necessari per l'espletamento del contratto o della prestazione richiesta, comporterà l'impossibilità di dare attuazione al Servizio.

28.4.12 I dati saranno trattati per il periodo ritenuto strettamente necessario per adempiere le finalità di cui sopra e in base a quanto previsto dalla legge almeno per 10 anni dalla cessazione del rapporto e/o fino a revoca del consenso.

28.4.13 Ai sensi degli articoli 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, e 77 del Regolamento UE, si informa l'Interessato che:

- ha il diritto di chiedere l'accesso ai dati personali, la rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, e il trasferimento presso altro titolare dei propri dati nei casi previsti;
- le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate su richiesta dell'interessato - salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato - saranno comunicati dalla Scrivente a ciascuno dei responsabili a cui sono stati trasmessi i dati personali;
- ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità su www.garanteprivacy.it. L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è gratuito.

29 Registrazione

29.1 Il Contratto sarà soggetto a registrazione soltanto in caso di uso. I relativi oneri sono a carico della Parte che con il proprio comportamento renda necessaria la registrazione.

29.2 L'imposta di bollo eventualmente dovuta è a carico del Cliente.

30 Elezione di Domicilio e Foro Competente

30.1 Le PARTI eleggono domicilio, a tutti gli effetti del Contratto:

- quanto al Fornitore presso la propria sede legale;
- quanto al Cliente presso l'indirizzo indicato nella sezione "Dati del Cliente" della Proposta di Contratto.

30.2 Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere fra le PARTI in merito all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del Contratto e dei relativi allegati, sarà competente in via esclusiva il Foro di Trento, impregiudicata la competenza inderogabile di ogni altro foro prevista dalla normativa vigente.

30.3 Per tutte le controversie fra il Fornitore e il Cliente che rivesta la qualifica di consumatore (ai sensi dell'art.3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo) sarà esclusivamente competente il giudice del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio della Repubblica Italiana.

31 Legge applicabile

31.1 Il Contratto è disciplinato in ogni suo aspetto dalla legge italiana e dalle eventuali clausole negoziali e norme regolamentari e tecniche approvate dall'ARERA e/o da altra autorità competente in materia.

32 Utilizzo del logo e dei marchi di GRUPPO NORD PETROLI

32.1 Il Contratto non fornisce al Cliente alcun diritto sul marchio e/o logo del Fornitore, siano essi registrati o non registrati, su nomi, simboli, colori ed immagini, schemi e colori distintivi, strumenti, stili, emblemi, che lo contraddistinguono, in quanto materiale in proprietà esclusiva del Fornitore.

32.2 L'utilizzo da parte del Cliente di loghi, emblemi e disegni contenenti il termine "GNP" deve derivare esclusivamente dall'esecuzione del Contratto ed il Cliente si impegna dunque a non utilizzarli se non in ottemperanza ed in conformità al Contratto medesimo. Il Cliente si impegna a non utilizzare qualsiasi ditta, denominazione o ragione sociale di segno o marchio uguale o confondibile con il marchio "GNP" o comunque suscettibile di provocare inganno o confusione.

32.3 Il Cliente si impegna a risarcire il Fornitore per qualsiasi richiesta di danni presentata nei confronti di quest'ultimo che abbia avuto origine nell'utilizzazione impropria e/o contraria ai doveri contrattuali del marchio e/o del logo del Fornitore.

32.4 È fatto espresso divieto di utilizzare il marchio "GNP" da parte del Cliente nella propria documentazione commerciale, nei comunicati stampa e/o in qualsiasi altro documento, anche non destinato all'esterno, salvo espressa autorizzazione scritta del Fornitore.

32-bis Offerte con Garanzie di Origine e caratterizzazione ambientale della fornitura

32-bis.1 Qualora le CTE sottoscritte dal Cliente prevedano espressamente che l'energia elettrica fornita sia certificata da Garanzie di Origine, il Fornitore si impegna ad annullare, per ciascun anno solare di vigenza dell'offerta e presso il GSE, un numero di Garanzie di Origine corrispondente ai quantitativi di energia elettrica prelevata dal Cliente ai POD oggetto del Contratto, secondo le modalità e nei termini previsti dall'art. 46 del D.Lgs. 199/2021 e dalle disposizioni attuative del GSE.

32-bis.2 Il Fornitore rende disponibile al Cliente, nei termini previsti dalla normativa vigente, l'informativa relativa alla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, redatta secondo il D.M. MASE 224/2023 e la relativa Procedura GSE, nonché secondo la Del. ARG/elt 104/11 per quanto attiene alle offerte di energia elettrica da fonti rinnovabili.

32-bis.3 L'eventuale corrispettivo per l'approvvigionamento e l'annullamento delle Garanzie di Origine è indicato nelle CTE.

32-bis.4 Il Cliente prende atto che la certificazione mediante Garanzie di Origine attiene all'origine dell'energia immessa nel sistema elettrico nazionale e non comporta che l'energia fisicamente prelevata presso i POD oggetto del Contratto provenga da specifici impianti di produzione da fonti rinnovabili.

32-bis.5 Ogni asserzione relativa alla caratterizzazione ambientale della fornitura è resa dal Fornitore in conformità alla disciplina in materia di pratiche commerciali e di asserzioni ambientali di cui al Codice del Consumo, come modificato dal D.Lgs. 20 febbraio 2026, n. 30, di recepimento della direttiva (UE) 2024/825. Il Cliente che intenda comunicare a terzi la caratterizzazione ambientale della propria fornitura si impegna, del pari, a non rendere asserzioni ambientali generiche o non supportate da evidenze verificabili e a non indurre in errore i destinatari del messaggio sul significato e sulla portata della certificazione.

33 Comunicazioni

Fatte salve le disposizioni di cui al Contratto che, per determinate tipologie di comunicazioni dirette al Fornitore prevedono specifiche o differenti modalità di inoltramento, tutte le comunicazioni del Cliente relative al Contratto devono:

- essere fatte per iscritto;
- contenere i dati identificativi del Cliente e del/i POD e/o PdR interessato/i;
- essere inviate a mezzo Raccomandata a/r all'indirizzo "Gruppo Nord Petroli S.r.l. - via per Olle, 40 - 38051 - Borgo Valsugana (TN)" oppure a mezzo PEC all'indirizzo gnplucegas@pec.it.

Eventuali comunicazioni del Cliente effettuate con modalità non conformi si considereranno non inoltrate e, conseguentemente, mai ricevute dal Fornitore.

34 Reclami

34.1 Definizioni operative

34.1.1 Ai fini del presente articolo si intende per:

- **reclamo scritto**: ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Fornitore, anche per via telematica, con la quale il Cliente, o per suo conto un delegato o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale cui il Cliente ha aderito, dal Contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Fornitore e Cliente;
- **richiesta scritta di informazioni**: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Fornitore anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico e/o gas non collegabile a un disservizio percepito;
- **rettifica di fatturazione**: la rettifica di una bolletta già pagata, o per la quale è stata richiesta la rateizzazione, conseguente a reclamo scritto del Cliente;
- **rettifica di doppia fatturazione**: la rettifica di una bolletta che include consumi relativi a un POD o PdR il cui contratto di disaccoppiamento e/o di trasporto non è nella disponibilità del Fornitore.

34.2 Recapiti e canali

34.2.1 Il Fornitore riporta in ogni bolletta i recapiti per le richieste di informazioni e per la presentazione di reclami scritti, indicando almeno un recapito telefonico, un recapito postale e una modalità telematica, e pubblica sul proprio sito internet, in una pagina dedicata ai canali di contatto accessibile direttamente dalla homepage, tutti i recapiti per la presentazione di richieste di informazioni e di reclami scritti, dando adeguata evidenza ai canali e agli strumenti di comunicazione dedicati ai Clienti con disabilità.

34.2.2 Il Cliente può in ogni momento inviare al Fornitore un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni tramite: servizio postale all'indirizzo Gruppo Nord Petroli S.r.l. - via per Olle, 40 - 38051 Borgo Valsugana (TN); posta elettronica all'indirizzo reclami@gnplucegas.it; consegna presso gli sportelli del Fornitore; funzionalità online di cui al successivo art. 34.4.

34.2.3 Qualora una comunicazione scritta sia erroneamente inviata dal Cliente a un recapito diverso da quelli dedicati, il Fornitore è tenuto a farla pervenire a uno di quei recapiti entro 7 giorni solari dal ricevimento. Ai fini del rispetto degli standard di cui all'art. 13.2, il tempo di risposta è computato a partire dalla data di ricevimento della comunicazione a uno dei recapiti dedicati.

34.3 Modulo per il reclamo scritto

34.3.1 Il Fornitore rende disponibile sul proprio sito internet, nella pagina dedicata ai canali di contatto, in modalità scaricabile e stampabile, nonché presso gli sportelli, un modulo per il reclamo scritto contenente almeno i seguenti campi: i recapiti ai quali inviare il reclamo; nome e cognome o ragione sociale del Cliente; il servizio cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi); l'indirizzo di fornitura; il codice identificativo del POD o del PdR, ove disponibile, o in mancanza il codice Cliente, con indicazione di dove tali codici sono reperibili in bolletta; il recapito al quale il Cliente intende ricevere la risposta scritta, se diverso dal recapito di fatturazione; la classificazione per argomenti di primo livello di cui al successivo art. 34.7; una breve descrizione dei fatti contestati.

34.3.2 È fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare il reclamo scritto senza utilizzare il modulo, purché la comunicazione contenga almeno i dati che consentono di identificare univocamente il Cliente, la fornitura e il recapito al quale il Cliente intende ricevere la risposta scritta, se diverso dal recapito di fatturazione.

34.4 Funzionalità dei servizi online

34.4.1 Il Fornitore rende disponibile sul proprio sito internet, nella pagina dedicata ai canali di contatto, una funzionalità che consente al Cliente di inviare, senza necessità di registrazione, un reclamo scritto mediante la compilazione di un modulo online con le informazioni minime di cui all'art. 34.3.1, ovvero di inviare una richiesta scritta di informazioni, e che consente al Cliente di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia della comunicazione inviata, attestante la data di invio e il codice pratica.

34.4.2 Nell'eventuale area personale resa disponibile al Cliente, il Fornitore rende disponibile una funzionalità che consente di inviare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni selezionando in modalità semplificata la fornitura o le forniture cui la comunicazione si riferisce, e che consente al Cliente di scaricare copia delle comunicazioni inviate, attestante la relativa data di invio e il codice pratica.

34.4.3 In seguito alla cessazione del Contratto, per un periodo non inferiore a 6 mesi decorrenti dal mese successivo a quello di emissione della bolletta di chiusura, il Fornitore mantiene attiva per il Cliente titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per l'utilizzo delle funzionalità di cui al comma precedente e delle funzionalità relative all'archivio delle bollette emesse e all'archivio delle notifiche.

34.5 Contenuti della risposta motivata di reclamo scritto

34.5.1 Il Fornitore formula la risposta motivata al reclamo scritto utilizzando una terminologia di uso comune e conforme al Glossario di cui agli Allegati A e B alla Del. 204/2025/R/com.

34.5.2 La risposta motivata al reclamo scritto è articolata nelle seguenti parti, con contenuti coerenti e consequenziali: (a) "Il Suo reclamo", che riassume il problema segnalato dal Cliente; (b) "Le nostre verifiche", nella quale il Fornitore indica le verifiche svolte, anche presso soggetti terzi, e ne descrive gli esiti, allegando la relativa documentazione; (c) "Le nostre conclusioni", nella quale il Fornitore espone le conclusioni raggiunte circa la fondatezza del reclamo, indicando in alternativa i motivi per i quali

lo ritiene infondato ovvero le azioni correttive e riparatorie adottate o da adottare e le relative tempistiche; (d) "I Suoi diritti", nella quale il Fornitore indica, qualora sia dovuto un indennizzo automatico, i tempi e le modalità di corresponsione, specificando che essa non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, nonché i recapiti per ulteriori chiarimenti e le azioni che il Cliente può intraprendere se ritiene insoddisfatto la risposta.

34.5.3 La risposta motivata ai reclami relativi agli importi fatturati riporta in allegato, oltre a quanto previsto dal comma precedente: gli Elementi di dettaglio della bolletta; copia della Scheda sintetica dell'offerta redatta in ottemperanza al Codice di condotta commerciale; qualora siano intervenute variazioni unilaterali, evoluzioni automatiche o rinnovi con modifica delle condizioni economiche applicate, copia delle relative comunicazioni di preavviso inviate al Cliente.

34.5.4 Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il Fornitore dettaglia nella risposta gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento ed esplicita le informazioni necessarie a risolvere l'eventuale controversia, secondo quanto previsto dall'art. 23-bis delle presenti CGF.

34.5.5 La risposta a richieste scritte di informazioni indica nell'oggetto la dicitura "Risposta alla Sua richiesta di informazioni" e indica almeno un recapito al quale il Cliente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti, nonché la pagina del sito internet dedicata ai canali di contatto.

34.6 Tempi di risposta e indennizzi

34.6.1 Il Fornitore si impegna a dare risposta scritta e motivata con le modalità ed entro i termini indicati all'art. 13.2, a rispettare gli standard specifici e generali di qualità ivi previsti e a corrispondere al Cliente gli indennizzi di cui all'art. 13.3.

34.6.2 Nel caso in cui, ai fini della risposta motivata, il Fornitore debba necessariamente acquisire dati tecnici dal Distributore, il Fornitore è tenuto a richiederli con le modalità previste dalla regolazione vigente e in tempo utile ai fini del rispetto delle tempistiche di risposta al Cliente. I tempi di acquisizione dei dati tecnici sono in ogni caso inclusi nel computo dei termini di cui all'art. 13.2.

34.7 Classificazione

34.7.1 Il Fornitore classifica i reclami scritti e le richieste scritte di informazioni secondo le seguenti categorie di primo livello, non essendo vincolato dalla classificazione eventualmente indicata dal Cliente: Contratti; Morosità e sospensione; Mercato; Fatturazione; Misura; Connessioni, lavori e qualità tecnica; Bonus sociale; Qualità commerciale; Altro.

34.7.2 Il Fornitore adotta criteri prudenziali nella classificazione, qualificando la comunicazione come reclamo in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo ovvero una richiesta di informazioni. La classificazione come reclamo è precedente e indipendente rispetto a qualunque valutazione relativa alla fondatezza o infondatezza della lamentela.

34.7.3 I solleciti o le reiterazioni di uno stesso reclamo o richiesta di informazioni non sono considerati qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta, e sono classificati come richieste scritte di informazioni qualora inviati successivamente alla data di invio della risposta scritta da parte del Fornitore.

34.8 Reclami relativi al servizio di distribuzione e misura

34.8.1 Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura, il Fornitore richiede al Distributore i dati tecnici necessari a inviare la risposta al Cliente, con le modalità e nei termini di cui all'art. 34.6.2. Per detti servizi resta ferma la facoltà del Cliente di inviare il reclamo direttamente al Distributore.

34.9 Reclamo scritto multiplo inviato da associazioni

34.9.1 Nel caso di reclamo scritto multiplo inviato da un'associazione di consumatori per conto di più Clienti, il Fornitore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'art. 13.2; nei confronti del primo firmatario, qualora siano individuabili gli elementi identificativi previsti dall'art. 34.3.1, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'art. 13.3.

35 Risoluzione extragiudiziale delle controversie

35.1 Qualora il Cliente abbia presentato reclamo al Fornitore e abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente - o non abbia ricevuto risposta - decorsi 40 (quaranta) giorni dalla presentazione del reclamo, potrà proporre un'istanza di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'ARERA. Il Servizio Conciliazione dell'ARERA è uno strumento gratuito di tutela dei clienti finali di energia elettrica e gas, che agevola la risoluzione delle controversie insorte con il Fornitore, facendo incontrare le parti via web o in call conference alla presenza di un soggetto conciliatore, che opera al fine di tentare di risolvere bonariamente la controversia ed evitare l'instaurarsi di un contenzioso. La procedura del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione è disciplinato dal TICO. Il Cliente potrà attivare la procedura del Servizio Conciliazione registrandosi alla piattaforma online del sito internet www.conciliaonline.net.

35.2 Il Cliente può attivare il Servizio Conciliazione qualora risulti connesso in bassa tensione o media tensione, per l'energia elettrica, ovvero in bassa pressione, per il gas naturale.

35.3 Il Cliente non può attivare il Servizio Conciliazione qualora:

- abbia già attivato il Servizio Conciliazione per la stessa controversia;
- abbia già concluso una procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione;
- il Servizio Conciliazione abbia archiviato una domanda del Cliente per rinuncia o mancata comparizione al primo incontro fissato per la conciliazione.

35.4 L'esecuzione del tentativo di conciliazione è condizione obbligatoria di procedibilità per il successivo accesso alla giustizia ordinaria. Qualora il Cliente non intenda avvalersi del Servizio Conciliazione dell'ARERA per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie, potrà rivolgersi ad uno degli altri organismi di risoluzione alternativa delle controversie (cosiddetti "ADR" Alternative Dispute Resolution) iscritti nell'elenco dell'ARERA, disponibile al link "elenco ADR dell'Autorità" sul sito internet <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>.

35.5 Ulteriori informazioni sul Servizio Conciliazione sono disponibili sul sito internet <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm> oppure www.conciliazione.energia.it.

36 Allegati

36.1 I documenti allegati alle presenti CGF, unitamente a tutti quelli in esse richiamati o da esse dipendenti o alle stesse comunque collegati, s'intendono parte integrante, sostanziale ed inscindibile del Contratto.