

La trasparenza è al cuore di tutto quello che facciamo in NeN. Per facilitarti la lettura del contratto ricerca i riquadri **"In chiaro"** dove ciascun paragrafo sarà spiegato in parole semplici.

PS: per gli approfondimenti di dettaglio ricordati di leggere gli articoli delle condizioni generali

## 1. Definizione e oggetto del contratto

**Fornitore:** Yada Energia S.r.l. (di seguito anche NeN);

**App:** App mobile di NeN disponibile per i marketplace Android e iOS;

**ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tutte le delibere emanate dall'ARERA sono consultabili sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it);

**Ciente:** è la persona fisica che acquista l'energia elettrica per uso proprio connessa ad una rete di distribuzione in bassa tensione;

**Ciente domestico:** Cliente i cui punti di prelievo sono riconducibili alla tipologia di cui all'art. 2.3, lettera a) della delibera dell'Autorità n. 301/2012/R/EEL e s.m.i.;

**Distributore:** è l'esercente che svolge le attività previste dall'art.1 di cui all'allegato A della delibera 296/2015/R/com;

**Sistema Informativo Integrato:** è il sistema informatico istituito presso l'Acquirente Unico ai sensi della Legge n. 129/10 con la finalità di gestire i flussi informativi fra i soggetti che partecipano ai mercati dell'energia elettrica e del gas, basato su una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti finali;

**Switching:** variazione dell'utente del dispacciamento relativo ad uno o più punti di prelievo associati al cliente finale;

**Oggetto del contratto:** è la somministrazione di energia elettrica per usi domestici e la messa a disposizione di potenza da parte del Fornitore al Cliente.

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

## 2. Condizioni generali di vendita e uso dell'energia elettrica

Il servizio di vendita dell'energia elettrica gestito dal Fornitore è regolato dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura (CGF), dalle Condizioni Particolari di Fornitura (di seguito CPF), dalle condizioni tecniche di erogazione del servizio eventualmente predisposte dal Distributore competente, dalle dichiarazioni del Cliente riportate nella richiesta di fornitura, dalle norme emanate dall'ARERA o da altri enti ed organismi pubblici competenti in materia. Si intendono automaticamente inserite nel contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili, eventuali regolamentazioni il cui inserimento automatico nella tipologia di contratti di fornitura in cui è inquadrabile il presente contratto sia previsto dalla legge o da delibere ARERA. L'energia e la potenza erogate potranno essere utilizzate esclusivamente per l'uso dichiarato e non potranno in alcun modo essere cedute a terzi o utilizzate per altri scopi e in luoghi diversi da quelli stabiliti contrattualmente. Il Fornitore in caso di irregolarità, accertate e comunicate ad esso dal Distributore, dopo averle contestate al Cliente, ha facoltà di sospendere la fornitura finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione. Le spese di disattivazione e riattivazione sono a carico del Cliente.

### In chiaro

Il contratto NeN è composto dalla Richiesta di Fornitura (compilata con i dati che ci rinvii durante la sottoscrizione sul nostro sito o sulla nostra app), dalle Condizioni Particolari (CPF), dalle presenti Condizioni Generali (CGF) e dai relativi allegati.

L'offerta è riservata ai soli clienti domestici.

## 3. Competenze del fornitore

Il Fornitore gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita dell'energia elettrica e la sua attività è estranea al servizio di distribuzione e ai danni o spese derivanti da eventuali disservizi relativi o connessi alle attività di competenza del servizio di distribuzione; in particolare in caso di interruzioni, sospensioni o diminuzioni nell'erogazione il Cliente non potrà ottenere abbuoni o riduzioni del corrispettivo per il servizio di vendita, fatto salvo quanto inderogabilmente stabilito da norme o disposizioni imperative. Il Fornitore non risponde delle attività che, secondo le disposizioni normative o regolatorie vigenti, sono di competenza del Distributore ovvero di altri soggetti terzi. Il Fornitore risponde dei danni causati dalla fornitura oggetto del presente contratto a valle del punto di riconsegna del Cliente esclusivamente nel caso in cui siano avvenuti per cause ad esso imputabili. Gli aspetti tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica oggetto del presente contratto quali, a titolo esemplificativo: tensione e frequenza, forma d'onda, continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione, gestione del collegamento dei singoli punti alla rete elettrica, restano di esclusiva competenza del Distributore alla quale i siti risultano collegati. Interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, a scioperi, a esigenze di servizio non modificabili né condizionabili dal Fornitore perché derivanti da attività del Distributore/Trasportatore, o disposte dalle competenti Autorità non danno diritto a riduzioni del corrispettivo della presente fornitura, a risarcimento danni, a risoluzione del contratto.

### In chiaro

NeN gestisce tutti gli aspetti commerciali della tua fornitura e pertanto non è responsabile delle attività tecniche e di eventuali disservizi (es. blackout nella tua zona...) che sono di responsabilità del Distributore.

Quindi, provvederemo a riferire al Distributore territorialmente competente eventuali disservizi o problematiche di natura tecnica. In caso di interruzione della fornitura oppure di necessità di Pronto Intervento puoi contattare direttamente il Distributore ai contatti presenti nell'app di NeN e in bolletta.

## 4. Richieste di attivazione o modificazione della fornitura e diritto di ripensamento

Il Cliente sottopone al Fornitore la richiesta di fornitura debitamente sottoscritta, compilando l'apposito modulo. La richiesta di fornitura è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, ed è valida per i 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Il contratto si intende perfezionato con l'accettazione scritta, da parte del Fornitore, della richiesta di fornitura del Cliente. Il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di fornitura, oppure di rifiutarla, per qualsiasi motivo (incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la sussistenza di morosità del Cliente nei confronti dello stesso Fornitore e/o la valutazione negativa sull'affidabilità creditizia del Cliente basata anche su dati acquisiti da fonti pubbliche e da appositi Sistemi di Informazione Creditizia). In caso di mancata accettazione del Fornitore, la richiesta di fornitura si intenderà rifiutata decorsi 45 giorni dalla sottoscrizione della stessa da parte del Cliente. L'attivazione della nuova fornitura di energia elettrica o la modifica di quella in atto è subordinata alla verifica di idoneità della rete di distribuzione da parte del relativo gestore, all'esecuzione dell'allacciamento alla rete stessa, ove necessario, ed alla stipula di contratto scritto. L'attivazione della fornitura, e l'esecuzione di eventuali variazioni contrattuali e/o specifiche prestazioni, saranno altresì soggette al pagamento da parte del Cliente di eventuali oneri dovuti al Distributore ai sensi della regolazione vigente. Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora le caratteristiche della fornitura dallo stesso indicate fossero

discordanti da quelle risultanti al Distributore, il Fornitore provvederà a richiedere a quest'ultimo le necessarie modifiche, i costi delle quali verranno addebitati, ai sensi della normativa vigente, nella prima bolletta utile. Il Cliente prende atto che in caso di attivazione di una nuova fornitura ad "uso residente", il medesimo uso non potrà essere mantenuto per eventuali ulteriori forniture con il Fornitore intestate allo stesso Cliente, per le quali verranno applicate le condizioni tariffarie stabilite per gli utenti non residenti, con addebito dei relativi oneri di modifica. Il Cliente, ove necessario, contestualmente alla sottoscrizione del contratto deve versare il contributo di allacciamento come determinato dalle norme vigenti o, in mancanza di queste, dal Distributore. Nel caso in cui l'allacciamento non fosse realizzato per cause indipendenti dal Fornitore e/o Distributore, il contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta ed il Fornitore restituirà il contributo versato detrando dal medesimo le spese sostenute e l'ammontare dell'IVA relativa, se dovuta. In caso di allacciamento, l'attivazione della fornitura è subordinata a) all'ottenimento da parte del Cliente delle autorizzazioni, concessioni o servitù che dovessero rendersi necessarie per consentire l'esecuzione dell'allacciamento; b) al rilascio al Fornitore e/o al Distributore dei permessi e delle autorizzazioni se richieste dalla legge e/o dagli Enti pubblici; c) all'esecuzione degli eventuali lavori da realizzarsi a cura del Cliente. Le opere murarie, se necessarie, saranno a cura e spese del Cliente. L'esecuzione del contratto è, altresì, condizionata al fatto che il Cliente non risulti sospeso per morosità ovvero non sia soggetto a richiesta di indennizzo da parte del precedente fornitore al momento in cui perviene la richiesta di switching e in ogni caso alla mancata revoca della richiesta di switching da parte del Fornitore. Qualora il contratto non sia stato concluso in forma contestuale alla richiesta di fornitura, il Cliente dovrà inviare al Fornitore i documenti contrattuali debitamente sottoscritti, unitamente all'ulteriore documentazione necessaria entro 60 giorni dalla richiesta. In mancanza resta salvo il diritto del Fornitore di richiedere il pagamento delle forniture comunque nel frattempo effettuate oltre alle eventuali spese. All'atto della stipula e della cessazione del contratto il Cliente deve fornire le proprie generalità, gli ulteriori dati richiesti dalla vigente normativa e gli eventuali necessari atti autorizzativi. La richiesta di attivazione o modificazione della fornitura sarà inviata dal Fornitore al gestore del servizio di distribuzione, che procederà alla realizzazione dei lavori di sua competenza secondo le modalità e nei termini fissati dall'ARERA. Il Cliente domestico può recedere senza oneri dal contratto stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali del Fornitore entro 14 giorni solari dalla data di conclusione (c.d. diritto di ripensamento). Le procedure per l'attivazione del contratto verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. In ogni caso, il Cliente può richiedere che le procedure per dar corso all'attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento (cosiddetta "esecuzione anticipata") facendone espressa richiesta e riconoscendo esplicitamente che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore con l'avvio della fornitura o, nel caso di nuovo contratto sempre con il medesimo Fornitore, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto, non potrà più esercitare il proprio diritto di ripensamento nei termini previsti. Pertanto, una volta che il contratto sarà interamente eseguito, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti contrattualmente, fermo restando la facoltà di recedere ai sensi dell'art.14. La richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento può comportare un anticipo dell'avvio della fornitura rispetto alle normali tempistiche previste, pur non garantendo necessariamente l'avvio della fornitura entro i termini previsti per il ripensamento. Qualora il Cliente, dopo aver fatto richiesta di esecuzione anticipata del contratto, eserciti il diritto di ripensamento prima che il contratto sia stato interamente eseguito, la fornitura potrebbe: (i) se non ancora avviata, continuare ad essere erogata dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o essere garantita dai soggetti che erogano il servizio di ultima istanza di competenza per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente; (ii) essere avviata dal Fornitore per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto di fornitura sulla base della volontà manifestata dal Cliente, nel qual caso il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti contrattualmente fino al momento della effettiva cessazione della fornitura. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura, il Cliente dovrà richiedere la disattivazione del punto di fornitura all'attuale fornitore che provvederà a richiedere l'esecuzione della prestazione al Distributore locale anche tramite l'eventuale utente del servizio di distribuzione o del trasporto e dispacciamento, nel rispetto delle tempistiche previste dalla regolazione vigente. Qualora il Cliente eserciti il ripensamento dopo aver fatto richiesta di esecuzione anticipata e la fornitura non sia stata avviata dal Fornitore, quest'ultimo potrà comunque richiedere gli eventuali costi sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e applicare un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo applicato nei casi di cui all'art. 11 del TIV.

#### In chiaro

La sottoscrizione del contratto di fornitura NeN avviene attraverso il nostro sito [www.nen.it](http://www.nen.it) oppure la nostra app.

Una volta inviata la Richiesta di Fornitura, la verificheremo e provvederemo ad attivare la tua fornitura nel minor tempo possibile una volta effettuate le verifiche tra le informazioni fornite da te e quelle presenti sul Sistema Informativo Integrato. Se ci fossero problemi sui tuoi dati ci occuperemo di contattarti per spiegarti la problematica e provvedere a risolverla insieme!

Se non fossi più convinto (e speriamo di no) avrai tempo 14 giorni dalla sottoscrizione per comunicarci il tuo ripensamento (lo puoi fare direttamente attraverso l'app di NeN).

## 5. Connessione, trasposto e dispacciamento dell'energia elettrica

Il trasferimento dell'energia elettrica ai punti di riconsegna del Cliente avverrà tramite servizio di trasporto effettuato dal Distributore, in esecuzione del contratto di trasporto stipulato per conto del Cliente.

I costi del trasporto sono a carico del Cliente. Il Cliente conferisce sin d'ora mandato al Fornitore per la stipula del Contratto di Connessione e di Trasporto con il Distributore e si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione, a fornire tutti i documenti e le informazioni utili o necessari a tale scopo. Il Cliente, con l'accettazione delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica, conferisce altresì mandato al Fornitore a sottoscrivere il contratto di Dispacciamento con TERNA, ai sensi della delibera dell'ARERA n. 111/06 e s.m.i.. Il presente mandato è efficace per l'intera durata del contratto e si intende automaticamente revocato nel caso di scioglimento, anche anticipato, del rapporto di fornitura.

Il Fornitore potrà addebitare al Cliente, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore tramite il Fornitore, un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'Allegato A (TIV) alla Delibera 301/2012/R/EEL e s.m.i. dell'ARERA.

#### In chiaro

Ci occuperemo noi di tutte le pratiche con il Distributore, affinché l'elettricità possa arrivare fino a casa tua! Il costo di trasporto è una delle voci che troverai in bolletta.

## 6. Prezzi

I corrispettivi per la fornitura di energia elettrica sono indicati all'art. 2 delle CPF. Ai corrispettivi relativi alla spesa per la materia prima energia dovranno essere aggiunti, i corrispettivi di trasporto e misura come definiti dalla delibera dell'Autorità n. 568/2019/R/eel e s.m.i. nell'Allegato A - Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (TIT) e nell'Allegato B - Testo integrato delle disposizioni per la regolazione dell'attività di misura elettrica (TIME). Tali corrispettivi saranno aggiornati periodicamente secondo quanto previsto dall'Autorità. Eventuali oneri che dovessero intervenire in vigenza del presente contratto per effetto di quanto disposto dall'Autorità verranno aggiunti.

#### In chiaro

Il prezzo che pagherai è composto dalle diverse voci esplicitate nelle Condizioni Particolari di Fornitura.

## 7. Lettura dei consumi

La misura dei consumi di energia elettrica compete al Distributore. Il Fornitore fatturerà sulla base dei quantitativi di energia comunicati dal Distributore in applicazione del contratto di trasporto di cui al precedente art. 5. Qualora il Fornitore non disponga dei consumi nei tempi compatibili all'ordinaria periodicità di fatturazione, provvederà alla stima dei consumi anche in base ai dati forniti dal Cliente.

#### In chiaro

Aggiungeremo mese per mese i tuoi consumi grazie ai dati forniti dal Distributore, in assenza di dati aggiornati ci puoi sempre mandare un'autolettura, altrimenti faremo una stima dei tuoi consumi sulla base dei tuoi consumi passati e delle informazioni da te fornite.

### 8. Fatturazione dei consumi

La fatturazione avverrà in modalità elettronica in conformità alla normativa vigente. La fatturazione dei consumi è emessa con la cadenza e le modalità previste nelle CPF, nel rispetto delle prescrizioni emanate dall'ARERA, in base alle letture o a valide autoletture dei gruppi di misura. Le fatture vengono emesse con periodicità di norma mensile. In coerenza con quanto previsto dalla regolazione vigente, al Cliente è garantita la possibilità di prendere visione degli importi fatturati almeno 14 giorni prima dell'addebito diretto in conto corrente (S.D.D.), attraverso le bollette disponibili nell'area clienti sull'app del Fornitore a partire dal terzo giorno successivo alla data di emissione.

#### In chiaro

All'inizio del mese riceverai una sintesi in bolletta di quanto hai consumato e potrai trovare tutte le tue bollette nella nostra app e sito.

### 9. Pagamenti

Le fatture saranno disponibili nell'area riservata sul sito del Fornitore e nell'app del Fornitore. Le fatture dovranno essere pagate integralmente con le modalità e nei termini indicati sulle fatture stesse. Si precisa che il documento trasmesso per via telematica non è valido ai fini IVA, ma trattasi di copia analogica della fattura elettronica inviata al SDI (Sistema Di Interscambio, gestito dall'Agenzia delle Entrate) e resa disponibile nei canali previsti dall'Agenzia delle Entrate, in conformità alla normativa vigente. Le fatture emesse prima dell'attivazione del servizio S.D.D. dovranno essere saldate attraverso le modalità indicate nelle fatture stesse.

L'efficacia del Contratto è subordinata al mantenimento, da parte del Cliente, della validità dello strumento di pagamento indicato per l'addebito dei corrispettivi fatturati. Salvo diversamente indicato dal Fornitore per specifici pagamenti, gli strumenti di pagamento ammessi sono esclusivamente l'addebito diretto su conto corrente (S.D.D.) e la carta di credito. Qualora, per qualsiasi motivo, dovesse venir meno la validità dello strumento di pagamento precedentemente indicato dal Cliente, quest'ultimo dovrà provvedere tempestivamente a ripristinarla, eventualmente indicando uno strumento di pagamento diverso. Il mancato buon fine dell'addebito dei corrispettivi fatturati per due mesi consecutivi, determinerà la facoltà del Fornitore di risolvere il contratto ai sensi del successivo art.13.

Salvo quanto previsto al successivo articolo, i pagamenti non potranno essere ridotti né differiti, né gli importi dovuti potranno essere compensati con eventuali crediti del Cliente verso il Fornitore. Se il pagamento è effettuato oltre i termini indicati, il Fornitore potrà richiedere al Cliente, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua al TUR - Tasso Ufficiale di Riferimento - maggiorato del tre e mezzo per cento.

In caso di mancato pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti verrà inviato al Cliente, a seguito della comunicazione dell'insoluto da parte della banca, un sollecito con preavviso di sospensione della fornitura a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo ivi indicato. Qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, decorsi 25 giorni solari dalla ricezione della costituzione in mora, in costanza di morosità, il Fornitore potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza a un livello pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza, qualora persista la condizione di morosità, il Distributore provvederà ad effettuare la sospensione della fornitura. Nel caso in cui il cliente non disponga di un misuratore idoneo a ridurre la potenza, il termine per la sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora. Fermo restando quanto sopra, l'intervallo di tempo tra il termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora ed il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura non potrà essere inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi. Il Cliente, al fine di evitare la sospensione della fornitura, deve inviare a Yada srl copia del pagamento degli insoluti, come indicato nel sollecito stesso.

Qualora il Distributore non potesse dar corso alla sospensione della fornitura per cause indipendenti dalla sua volontà, il Fornitore potrà chiedere al Distributore di dar corso all'esecuzione della prestazione sotto forma di lavoro complesso il cui costo verrà fatturato al Cliente. Il Fornitore si riserva altresì di perseguire il soddisfacimento dei propri crediti derivanti dall'esecuzione del presente contratto anche nell'ambito dell'esecuzione di eventuali ulteriori contratti di fornitura stipulati dal medesimo cliente così come di perseguire nell'ambito dell'esecuzione del presente contratto il soddisfacimento anche di propri eventuali crediti derivanti da precedenti o distinti contratti di fornitura stipulati con il medesimo cliente. Qualora il Fornitore non rispettasse i termini minimi di cui sopra, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico da erogarsi nell'ammontare e con le modalità previste dall'ARERA. I valori degli indennizzi vengono comunicati annualmente al Cliente attraverso i documenti di fattura, ai sensi dell'Allegato A alla delibera 258/2015/R/com e s.m.i (Testo Integrato Morosità Elettrica - TIOE). Il Fornitore potrà richiedere al Cliente il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura nonché gli oneri relativi alle procedure di sospensione e riattivazione della fornitura.

In ogni caso il Fornitore si riserva inoltre di promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni in caso nelle più opportune sedi con addebito al Cliente moroso degli interessi moratori come sopra determinati nonché delle spese legali giudiziali e stragiudiziali ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti nei limiti del loro effettivo ammontare.

Fatte salve le ipotesi previste dalla legge, in caso di subentro o di voltura il Cliente non è tenuto al pagamento di eventuali debiti del precedente titolare della fornitura, neppure qualora quest'ultima risultasse sospesa o cessata per morosità.

#### In chiaro

Pagherai con metodi di pagamento preautorizzati ogni mese dopo la ricezione della bolletta con la tua sintesi mensile.

Tieni le tue informazioni di pagamento sempre aggiornate perché in caso di mancato pagamento potremo prendere provvedimenti che andranno fino alla sospensione della tua fornitura.

### 10. Rateizzazione dei pagamenti

Come previsto dall'articolo 11 della delibera dell'Autorità n° 463/2016/R/com e s.m.i., il Cliente può richiedere la rateizzazione degli importi fatturati in caso di mancato rispetto anche episodico della periodicità di fatturazione prevista all'Articolo 4 del TIF (Testo Integrato Fatturazione - Allegato A alla delibera 463/2016/R/com e s.m.i.), fatturazione di importi anomali di cui all'articolo 9 del TIQV (Testo Integrato Qualità della vendita - Allegato A alla delibera 413/2016/R/com e s.m.i) nonché in caso di titolarità del bonus sociale, nel rispetto delle disposizioni della deliberazione 584/2015/R/com.

## 11. Modifiche unilaterali

È facoltà del Fornitore variare unilateralmente le condizioni generali unicamente per giustificato motivo, dandone comunicazione in forma scritta a ciascuno dei Clienti interessati con un preavviso non inferiore a tre mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni. Tale preavviso trimestrale decorre dal primo giorno del mese successivo a quello durante il quale il Cliente ha ricevuto la comunicazione. La suddetta comunicazione contiene l'indicazione delle modalità e dei termini mediante i quali il Cliente potrà esplicitare la propria volontà di recedere senza oneri dal contratto e si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato dal Fornitore, salvo prova contraria. Ai fini del presente articolo si intendono per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo e regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dal Fornitore per la formazione delle Condizioni Economiche e contrattuali. La comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In quest'ultimo caso, il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

### In chiaro

Se, per giustificato motivo, dovessimo modificare le condizioni di questo contratto, ti avviseremo con almeno 3 mesi di anticipo. Se non accettassi le nuove condizioni potrai recedere tranquillamente del contratto.

## 12. Cessazione dell'utenza

Il recesso dal contratto con contestuale richiesta di cessazione della fornitura può essere comunicato dal Cliente in ogni momento tramite l'app del Fornitore o altri canali disponibili, con preavviso di due settimane. Salvo diversa indicazione in occasione della richiesta di cessazione, la bolletta di chiusura verrà depositata nell'area riservata del Cliente, disponibile sul sito o nell'app del Fornitore.

Il Fornitore comunicherà tempestivamente al Distributore l'ordine di cessazione dell'erogazione nei tempi e nei modi previsti dall'ARERA. In ogni caso il Cliente che vende o cede a qualsiasi titolo, abbandona o dà in locazione i locali dal medesimo occupati ove si trovano impianti in attività, deve — salvo diverse specificazioni — darne avviso scritto al Fornitore almeno trenta giorni prima; indicando il recapito al quale dovrà essere inviata la chiusura contabile dell'utenza. In caso di mancata comunicazione della richiesta di cessazione dell'utenza o di mancato accesso al gruppo di misura per cause imputabili al Cliente, quest'ultimo risponde di tutti i consumi da chiunque effettuati e di eventuali danni da chiunque arrecati alle apparecchiature del Distributore.

È responsabilità del Cliente consentire l'accesso del Distributore ai locali di fornitura, qualora necessario per la disattivazione dell'utenza.

Il recesso avrà effetto alla data di effettiva cessazione dell'utenza; fino a tale data, il Cliente rimane responsabile di tutti i consumi, da chiunque effettuati, e di eventuali danni arrecati al gruppo di misura e agli impianti connessi a monte dello stesso.

### In chiaro

Se vuoi chiudere il tuo contatore, se lasci la casa ad esempio, puoi scriverci e provvederemo noi a contattare il Distributore. Avvisaci con almeno di 2 settimane di anticipo.

## 13. Sospensione e risoluzione

Il fornitore ha facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C. e di sospendere la fornitura oggetto del contratto in caso di inadempimento delle obbligazioni previste da: art. 2 (condizioni generali di vendita e uso dell'energia elettrica); art. 9 (pagamenti); art. 12 (cessazione dell'utenza) e art. 16 (comunicazioni di variazione e dichiarazioni). In questi casi il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi pattuiti, oltre al risarcimento di eventuali danni.

Il Fornitore può disporre la sospensione della fornitura di energia elettrica senza preavviso in caso di prelievo fraudolento, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento della fattura, nonché in caso di manomissione e rottura dei sigilli o di utilizzo della fornitura o degli impianti in violazione dell'art. 2 o comunque in modo non conforme al contratto e fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi per l'energia elettrica illecitamente prelevata.

La risoluzione ipso iure del contratto sarà comunicata con preavviso di almeno 8 giorni a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, fermo restando in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni. Qualora, dopo l'attivazione della somministrazione, intervengano provvedimenti di Pubbliche Autorità tali da rendere al Fornitore, in tutto o in parte, impossibile l'adempimento degli obblighi posti a suo carico dal contratto, il Fornitore ne darà immediata comunicazione al Cliente a mezzo raccomandata A/R. Se l'impossibilità sopravvenuta è totale, a decorrere dalla data indicata nella comunicazione del Fornitore di cui al comma precedente, il presente contratto si intenderà risolto. Se l'impossibilità è parziale, il Fornitore ha la facoltà, contestualmente alla comunicazione, di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, oppure recedere dal contratto, sempre contestualmente alla comunicazione, con un preavviso di sei mesi. Nel caso in cui il Fornitore non eserciti la facoltà di recesso, il contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta, eseguibile, fatta salva la facoltà del Cliente di recedere, nei tempi e con le modalità di cui all'art. 14.

La fornitura non verrà in ogni caso sospesa quando la fattura sia stata regolarmente pagata ma l'importo non sia stato ancora accreditato al Fornitore, purché il Cliente ne dia tempestiva notizia al Fornitore.

Le spese di sospensione e di riattivazione delle forniture, stabilite dal Distributore secondo le modalità definite dalla normativa vigente, sono a carico del Cliente.

### In chiaro

Se fai un uso improprio della tua fornitura (es. hai manomesso il contatore) potremo sospenderla e risolvere il tuo contratto in qualsiasi momento.

## 14. Durata – Rinnovo delle Condizioni Economiche e Recesso

Il contratto ha durata indeterminata, con decorrenza dalla data di effettivo inizio della somministrazione. In caso di cambio fornitore, la somministrazione di energia elettrica avrà inizio alla prima data utile e comunque entro e non oltre il terzo mese successivo a quello di ricevimento della Richiesta di Fornitura debitamente compilata, sottoscritta e completa di tutti gli allegati, qualora accettata dal Fornitore, fatto salvo quanto previsto dalla delibera ARERA 487/2015/R/eel e s.m.i. Per le altre tipologie di prestazione (a mero titolo esemplificativo voltura) la decorrenza avverrà secondo le tempistiche previste dalla regolazione. Il Fornitore provvederà ad informare il Cliente della data puntuale di decorrenza della fornitura attraverso apposita comunicazione.

L'effettiva decorrenza della fornitura di energia elettrica resta comunque subordinata all'attivazione, per ciascun punto di fornitura, del servizio di trasporto, in esecuzione del relativo contratto stipulato con il Distributore competente dal Fornitore nell'esecuzione del mandato attribuitogli dal Cliente.

Il Cliente che intende recedere dal contratto al fine di cambiare fornitore, si avvale del nuovo fornitore il quale, in nome e per conto del Cliente, trasmette la relativa comunicazione al Sistema Informativo Integrato nei termini e con le modalità indicate dalla regolazione vigente. I Clienti che intendono recedere dal contratto, senza il fine di

cambiare fornitore, possono comunicarlo in qualsiasi momento al Fornitore con lettera raccomandata A/R con un preavviso minimo di due settimane. In ogni caso il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi spettanti al Fornitore per il servizio prestato fino all'effettiva cessazione.

Il Fornitore potrà esercitare in qualsiasi momento il recesso in forma scritta mediante raccomandata a/r con preavviso di sei mesi, decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso.

Le Condizioni Economiche saranno applicate per il periodo indicato nelle CPF e potranno essere oggetto di aggiornamento, alla scadenza di tale periodo, con preavviso da parte del Fornitore di almeno 3 mesi, tramite comunicazione in forma scritta su supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente. Nel caso di mancato rispetto, da parte del Fornitore, delle prescrizioni della regolazione vigente (Codice di Condotta Commerciale allegato A della delibera Arera 366/2018/R/com e s.m.i) relative ai termini di preavviso, alle modalità di invio e ai contenuti previsti per la comunicazione di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle stesse, le condizioni proposte nella suddetta comunicazione non troveranno applicazione e continueranno ad essere applicate le condizioni vigenti, ad eccezione del caso in cui i nuovi corrispettivi unitari risultino inferiori a quelli vigenti. In caso di mancato rispetto dei termini di preavviso, al Cliente verrà inoltre riconosciuto un indennizzo automatico di 30 euro.

#### In chiaro

Il tuo contratto ha una durata indeterminata, ma potrai andare via quando vuoi.

### 15. Esclusione responsabilità del fornitore per forza maggiore

Le parti non saranno tenute a risarcimento di danno alcuno nell'ipotesi di eventuali inadempimenti delle rispettive obbligazioni derivanti da cause di forza maggiore. Per forza maggiore si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza imprevedibile non direttamente imputabile alla parte che la invoca, che non sia stato possibile impedire usando la ordinaria diligenza e tale da rendere impossibile, in tutto o in parte, in modo obiettivo e assoluto l'adempimento delle obbligazioni previste dal contratto rientrano nelle cause di forza maggiore a titolo esemplificativo ma non esaustivo calamità naturali, eventi bellici e/o terroristici, sabotaggio, sommosse, factum principis, interferenze e/o interventi da parte di autorità civili o militari, prescrizione di Terna. Rientra altresì nelle cause di forza maggiore anche l'eventuale emanazione di atti da parte di pubbliche autorità che rendano di fatto in tutto o in parte impossibile l'adempimento degli obblighi contrattuali.

Nell'ipotesi in cui si verifichi una causa di forza maggiore di cui al comma precedente, la parte che invoca la forza maggiore darà tempestiva comunicazione, ove possibile, all'altra parte dell'impossibilità sopravvenuta, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Se l'impossibilità è definitiva e attiene all'intera prestazione contrattuale, a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione della parte che invoca la forza maggiore, il contratto si intenderà risolto. Se l'impossibilità è definitiva, ma parziale, la parte che invoca la forza maggiore, contestualmente alla comunicazione, potrà recedere dal contratto con un termine di preavviso di 45 (quarantacinque) giorni. Nel caso in cui la parte che invoca la forza maggiore non abbia esercitato il diritto di recesso, il contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile, fatta salva la facoltà dell'altra Parte di recedere con un preavviso di 15 (quindici) giorni ai sensi dell'art. 1464 c.c.. Quest'ultima dichiarazione di recesso dovrà essere comunicata con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della comunicazione della parte che invoca la forza maggiore.

#### In chiaro

Faremo di tutto perché vada tutto liscio! In caso di problemi legati a un evento di forza maggiore che ci impediscono di fornirti energia ti avviseremo.

### 16. Comunicazione di variazioni e dichiarazioni

Le comunicazioni dirette alla Clientela saranno effettuate dal Fornitore via e-mail oppure attraverso l'app del Fornitore, fermo restando quanto espressamente previsto e/o vietato dalla normativa e/o regolazione vigente. È comunque onere e responsabilità del Cliente comunicare al Fornitore tempestivamente eventuali aggiornamenti dei recapiti forniti in fase di conclusione di contratto o successivamente. Il Cliente ha l'obbligo di comunicare sollecitamente le variazioni di residenza o di occupazione dell'immobile somministrato oltre che le modifiche d'uso delle forniture, producendo idonea documentazione a prova di quanto dichiarato. Qualora tale evento comporti una modifica di tariffe e/o imposte, l'applicazione delle stesse decorrerà dalla data di presentazione della domanda, senza riconoscimento di periodi pregressi e il Fornitore potrà rivalersi sul Cliente in caso di dichiarazioni mendaci di quest'ultimo. Nel caso in cui ciò non avvenga, il Fornitore potrà sospendere la somministrazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 o apportare le necessarie modifiche contrattuali di cui ha avuto comunque conoscenza chiedendo, se del caso, documentazione integrativa. Il Cliente domestico che non è proprietario dell'immobile al quale è destinata la fornitura con la sottoscrizione del contratto dà atto, sotto la propria responsabilità, che il proprietario ha fornito il proprio assenso all'attivazione della fornitura e che l'occupazione dell'immobile è fondata su un titolo legittimo. In mancanza di titolo o in caso di revoca da parte del proprietario, il Fornitore sarà legittimato a cessare la fornitura. Tutte le comunicazioni del Cliente eventualmente previste da condizioni particolari del contratto dovranno essere inviate tramite i canali di contatto presenti nell'app del Fornitore.

#### In chiaro

Tutte le nostre comunicazioni ti arriveranno via la nostra app oppure via e-mail.

Ricordati di sempre avvisarci in caso di cambiamento dei tuoi dati in modo da non perderti mai nulla di importante!

### 17. Procedure di reclamo e di conciliazione

Il Cliente può presentare al Fornitore motivato reclamo scritto e richieste di informazioni tramite i canali di contatto presenti nell'app del Fornitore. Il Fornitore o il Distributore, in relazione alle rispettive competenze, riferiranno al Cliente con la massima celerità, e comunque entro i termini prescritti dall'ARERA (ovvero entro trenta giorni solari, pena riconoscimento al Cliente degli indennizzi previsti dalla regolazione vigente). La risposta al reclamo sarà motivata e, in caso di accoglimento, indicherà le modalità procedurali per soddisfare le richieste del Cliente, sempre tenendo conto dei più ampi principi di tutela dei diritti dei consumatori. Qualora il reclamo riguardi l'importo esposto in fattura, il Fornitore sospenderà, previa comunicazione all'interessato, la possibilità di fattura oggetto di contestazione. Se il reclamo risulta fondato, il Fornitore, dandone tempestiva notizia al Cliente, provvederà alle conseguenti rettifiche senza alcuna maggiorazione. Qualora il reclamo vertesse su una causa di sospensione della fornitura prevista dal contratto, il Fornitore avrà facoltà di sospendere la somministrazione alle condizioni previste dal contratto stesso e dalla regolazione vigente, anche prima della definizione del reclamo, nel caso in cui il Cliente, nel reclamo stesso, abbia permesso di indicare specifici motivi di contestazione. In caso di mancata tempestiva risposta al reclamo o di insoddisfazione del Cliente, il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Conciliazione Clienti Energia presso l'Acquirente Unico, gratuito ed accessibile attraverso il sito [www.sportellooperilconsumatore.it](http://www.sportellooperilconsumatore.it). A fronte di un'istanza presentata in conformità ai rispettivi regolamenti, il Fornitore si impegna a partecipare alle suddette procedure, durante l'esperimento delle quali verranno sospese le azioni volte al recupero del credito eventualmente oggetto di conciliazione. L'esperimento di un tentativo di conciliazione costituisce condizione di procedibilità per un'eventuale azione giudiziale.

#### In chiaro

In caso di insoddisfazione ci puoi inviare un reclamo via e-mail o tramite la nostra app. Faremo di tutto per risponderti velocemente.

**18. Cessione del contratto**

Con la firma del contratto il Cliente acconsente a che il Fornitore possa cedere il presente contratto (previa comunicazione scritta al Cliente) ad altra impresa abilitata alla fornitura di energia elettrica. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente. Nel caso di cessione dell'azienda e/o del ramo di azienda da parte del Cliente e/o da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione degli art. 2560 c.c. e, per il solo caso di cessione da parte del Fornitore, 2558 c.c. Resta inteso che il Cliente cessionario del Contratto (o il successore del Cliente) sarà in ogni caso obbligato in solido con il cedente nei confronti del Fornitore in relazione a tutti i crediti sorti o comunque maturati fino al momento della cessione del Contratto, ancorché non ancora fatturati dal Fornitore al Cliente.

**19. Risoluzione di controversie, foro competente**

In ogni caso di controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità od efficacia del presente contratto, che non possa essere risolta in modo amichevole, il foro competente sarà in via esclusiva quello relativo al luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

**In chiaro**

In caso di conflitto (cosa che non ci auguriamo!) il foro competente sarà quello relativo a dove hai residenza.

**20. Spese di registrazione**

Il presente contratto è soggetto a registrazione solo in caso di uso ed a tassa fissa ai sensi degli art. 5 e 40 del D.P.R. n. 131 del 26 aprile.