

## M 09.4 Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di energia elettrica per uso domestico

### TERMINI E DEFINIZIONI

Agli effetti del presente Contratto valgono le seguenti definizioni:

**ARERA:** l'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente;

**Cliente:** l'utente, persona fisica o giuridica, rientrante nella categoria di "cliente finale" ai sensi del Decreto Legislativo n. 164/2000 e che richiede al Fornitore la fornitura del Servizio alle condizioni previste dal Contratto;

**Codice di condotta commerciale:** è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, come successivamente modificato e integrato;

**Contratto:** congiuntamente, le presenti Condizioni Generali e Richiesta di Fornitura di Energia Elettrica, comprensive di: Condizioni Tecnico Economiche; Nota Informativa per il Cliente; Informativa sul bonus sociale; Elenco punti di prelievo (nel caso di forniture multi-sito); Dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto di notorietà sulla titolarità, regolare possesso o regolare detenzione dell'immobile per il quale è richiesta la fornitura;

**Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art.9 del D.L. n. 79/99 e con il quale il Fornitore stipula il contratto per il servizio di distribuzione;

**Fornitore:** Green Network S.p.A., è la controparte commerciale del Cliente, ossia il soggetto parte venditrice di un Contratto di somministrazione con il Cliente;

**Parti:** Fornitore e il Cliente, congiuntamente ed indistintamente;

**Prezzo:** l'ammontare complessivo derivante dalla somma dei prezzi, costi, oneri indicati nella Proposta - specificamente, nell'Offerta Economica - e nelle presenti Condizioni Generali per l'energia elettrica fornita al Cliente;

**Servizio:** la somministrazione di energia elettrica e dei servizi associati dal Fornitore al Cliente ai sensi del presente Contratto, secondo le caratteristiche tecniche e la tipologia del Servizio specificati nell'Offerta Economica, alle condizioni ed ai termini di cui al Contratto;

**Servizio Clienti:** il servizio di assistenza, di rilascio di informazioni di natura tecnica e/o commerciale sul Servizio e di ricezione dei reclami del Cliente messo a disposizione dal Fornitore tramite il proprio Call Center al n. 800.584.585 nonché il sito internet del Fornitore [www.greennetwork.it](http://www.greennetwork.it) o [www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it);

**Sito/i:** il/i punto/i di prelievo di energia elettrica, specificato/i nella Proposta, presso cui Green Network S.p.A. mette a disposizione del Cliente l'energia elettrica;

**Sportello per il consumatore:** è lo Sportello che fornisce informazioni, assistenza e tutela ai clienti finali e ai consumatori-produttori di energia elettrica e gas;

**Terna:** è la società Terna s.p.a.;

**TIC:** è il Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione per il periodo di regolazione 2016-2019, approvato con deliberazione 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel, come successivamente modificato e integrato;

**TICO:** è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente approvato con deliberazione 05 maggio 2016 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato;

**TIF:** è il Testo integrato delle disposizioni in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio, approvato con deliberazione 04 agosto 2016, 463/2016/R/com, come successivamente modificato e integrato;

**TIME:** è il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2019, approvato con deliberazione 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel, come successivamente modificato e integrato;

**TIMOE:** è il Testo integrato morosità elettrica, approvato con deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/eel, come successivamente modificato e integrato;

**TIQV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, approvato dall'ARERA con deliberazione 21 luglio 2016 413/2016/R/com, come successivamente modificato e integrato;

**TIQE:** è il Testo Integrato per la Regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, approvato con deliberazione 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel, come successivamente modificato e integrato;

**TIS:** è il Testo integrato per la Regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement), approvato con deliberazione 30 luglio 2009, ARG/el 107/09, come successivamente modificato e integrato;

**TIT:** è il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2019, approvato con deliberazione 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel, come successivamente modificato e integrato;

**TIV:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali, approvato con deliberazione 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, come successivamente modificato e integrato.

### 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Objetto del presente Contratto è la fornitura di energia elettrica e la messa a disposizione di potenza, esclusivamente per usi domestici, da parte del Fornitore al Cliente, definiti congiuntamente le Parti e singolarmente la Parte, presso il sito individuato ("Abitazione" e/o "siti")

e/o punto di prelievo), con le modalità indicate ed alle condizioni ivi pattuite ed in conformità alla scelta effettuata dal Cliente nella Proposta di fornitura. L'energia elettrica e la potenza fornita, ai sensi del presente Contratto, dovranno essere utilizzate dal Cliente solo ed esclusivamente in conformità all'uso da costui dichiarato e per alimentare la propria Abitazione e pertanto l'energia non potrà essere ceduta sotto qualsiasi forma, anche gratuitamente, a terzi. Formano oggetto del Contratto anche il mandato alla stipula, in favore del Fornitore, o di idoneo soggetto da questa individuato, nell'interesse del Cliente, dei contratti di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica (quest'ultimo valido per i servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica), rispettivamente, con Terna e con il Distributore territoriale competente quest'ultimo responsabile anche del servizio di misura dell'energia elettrica ai sensi del TIME; il Fornitore potrà in essere tutto quanto necessario ed opportuno a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti e regolerà i servizi connessi ai citati contratti di dispacciamento e trasporto anche in base a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità TIMOE. Così come previsto dal TIMOE, l'efficacia e l'esecuzione del presente Contratto sono sospensivamente e/o risolutivamente condizionate, ove l'esecuzione di quest'ultimo dovesse avere avuto inizio, alla non sospensione del Cliente per morosità al momento dell'acquisizione del Cliente da parte del Fornitore. Il Distributore mette infatti a disposizione del Fornitore informazioni circa la presenza o meno di una richiesta di indennizzo, il mercato di provenienza e le date di eventuali richieste di sospensione da parte di altri operatori, o di switching da parte del Cliente, qualora eseguite negli ultimi 12 mesi. I citati servizi cesseranno alla data di risoluzione per qualsivoglia causa del Contratto.

### 2. DICHIARAZIONI

a) Il Cliente dichiara, per effetto dell'articolo 1, comma 30, della legge n. 239/2004, che ha recepito la Direttiva Europea 2003/54/CE, di essere Cliente idoneo per i propri siti indicati nel Contratto;

b) il Cliente dichiara che l'acquisto dell'energia elettrica, oggetto del presente Contratto, è per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta;

c) il Cliente dichiara che i punti di prelievo indicati nel Contatto risultano già adeguatamente collegati alla rete di distribuzione locale;

d) il Cliente dichiara di avere manifestato l'interesse ad approvvigionarsi per il suo intero fabbisogno di energia elettrica del Fornitore che è in grado di soddisfare tale fabbisogno;

e) il Cliente dichiara di non avere obbligazioni insolite relative a precedenti contratti di fornitura e di essere libero da qualsiasi impegno contrattuale;

f) il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Green Network S.p.A. perché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la comunicazione di recesso dal precedente fornitore. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito e con espresso esonero dall'obbligo di rendiconto.

### 3. MANDATI, SERVIZI DI RETE E RELATIVI CORRISPETTIVI/ONERI

Il Cliente, con la sottoscrizione del presente Contratto, conferisce i seguenti mandati: a) in applicazione di quanto stabilito dalla delibera dell'ARERA n. 111/06 e s.m.i., mandato senza rappresentanza per la sottoscrizione dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento dell'energia elettrica di cui all'art. 4 dell'Allegato A alla citata delibera; b) in applicazione di quanto stabilito dal TIQE e dal TIT, mandato irrevocabile con rappresentanza per la sottoscrizione delle Condizioni Tecniche allegate al Contratto di trasporto, cui contenuto il Cliente dichiara di ben conoscere anche per averlo esaminato prima della sottoscrizione del presente Contratto, consapevole che l'accettazione delle stesse è condizione necessaria per l'attivazione ed il mantenimento del servizio di trasporto e conferisce mandato irrevocabile senza rappresentanza per lo svolgimento presso il Distributore delle attività di gestione della connessione dei punti di prelievo ("mandato alla connessione"), richiedendo fin d'ora l'espletamento di quanto necessario all'attivazione dei punti di prelievo, fermo restando che il Cliente sarà titolare di ogni rapporto giuridico con il Distributore, inerente la connessione alla rete dei propri siti ed impianti. Eventuali richieste di esecuzione di prestazioni relative a servizi inerenti la connessione dei siti alla rete elettrica, di cui al TIC, dovranno essere inoltrate al Distributore tramite il Fornitore che opererà in qualità di mandatario; il Fornitore applicherà al Cliente, oltre ai contributi in quota fissa di cui al TIC, ove applicati dal Distributore, un contributo in quota fissa pari a 23,00 euro, per ciascuna prestazione relativa a: voltura, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, disattivazione della fornitura a seguito di morosità, riattivazione della fornitura a seguito di morosità, variazione di potenza di un punto già attivo su richiesta del Cliente. I mandati di cui sopra sono a titolo gratuito, fatto salvo la corresponsione da parte del Cliente al Fornitore degli importi necessari per l'esecuzione dei mandati e per l'adempimento delle obbligazioni che a tal fine il Fornitore ha contratto in proprio nome. Il Fornitore accetta i suddetti mandati attraverso l'esecuzione delle attività che si rendano necessarie presso il Distributore per l'attivazione dei punti di prelievo dandone successiva comunicazione al Cliente. I mandati cesseranno alla data di risoluzione per qualsiasi causa del Contratto. I corrispettivi dovuti al Fornitore per il servizio di trasporto, comprensivi delle componenti relative agli oneri generali di sistema così come previsti dal TIT, corrispondenti alla opzione tariffaria fissata dal Distributore ed applicata in relazione a ciascun sito, saranno posti interamente a carico del Cliente. Saranno posti a carico del Cliente i corrispettivi per il servizio di dispacciamento previsti dalla delibera dell'ARERA n.

## M 09.4 Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di energia elettrica per uso domestico

111/06 e dal TIS ed applicati anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione, come definite dalla stessa ARERA, nonché ogni eventuale altro onere e/o costo accessorio per il mercato nella misura stabilita dall'ARERA ed ogni ulteriore corrispettivo che dovesse essere in futuro introdotto da Terna, ovvero da altre Autorità competenti in materia. Il Cliente esonera il Fornitore da ogni responsabilità relativa ai servizi di trasporto e dispacciamento, essendo ben consapevole di poter esercitare eventuali diritti derivanti da tali contratti, esclusivamente nei confronti del Distributore e/o del gestore della rete competente.

### 4. CORRISPETTIVI PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA ED ALTRI CORRISPETTIVI

Il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore i corrispettivi per la fornitura di energia elettrica indicati nell'allegato 1 - Condizioni Tecnico Economiche, un corrispettivo di Gestione e Commercializzazione (in sostituzione del corrispettivo di commercializzazione vendita per i costi sostenuti da un operatore sul mercato libero PCV) pari a 84 €/Punto di Prelievo/anno e la quota variabile della componente di dispacciamento a restituzione del differenziale relativo all'attività di commercializzazione, così come definita dall'ARERA nel TIV. Il Fornitore si riserva di non applicare al Cliente la quota a credito della succitata componente di dispacciamento.

Nei casi di selezione dell'opzione Energia Verde o nei casi in cui tale Opzione sia prevista dall'offerta alle condizioni riportate nell'allegato 1- Condizioni Tecnico Economiche, il 100% dell'energia elettrica fornita da Green Network S.p.A. al Cliente sarà prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili (ad esempio: idroelettrici, eolici, fotovoltaici, geotermici, alimentati da maree e moto ondoso, da biomassa o da biogas, etc.). In particolare Green Network S.p.A. annullerà gli appositi certificati che attestano l'origine della produzione di energia da fonte rinnovabile in favore del Cliente, per quantitativi corrispondenti ai volumi di energia elettrica fatturati da Green Network S.p.A. al Cliente stesso. Il corrispettivo dovuto per l'Opzione Energia Verde è pari a 2€/mese per punto di fornitura. Il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare al Cliente un corrispettivo mensile nella misura massima pari al 3% del corrispettivo unitario complessivo di fornitura nel mese moltiplicato per il prelievo del Cliente nello stesso mese qualora i prezzi di cui all'art.40.1 lettera a) (ovvero, art. 40.2 lettera b)) della delibera ARERA n. 111/06 s.m.i risultino rispettivamente inferiori del 70% (ovvero superiori del 70%) rispetto al prezzo di cui all'art. 30.4 lettera c) (prezzo MGP). Il Cliente per tutto il periodo di efficacia del Contratto, conferisce in esclusiva mandato irrevocabile e gratuito al Fornitore, per la partecipazione all'assegnazione di capacità di interconnessione con l'estero e/o alle assegnazioni di coperture dal rischio associate ai differenziali di prezzo tra le zone e per l'assegnazione di bande di capacità produttiva nazionali su base annuale e/o per periodi temporali di durata inferiore. Tutti i corrispettivi previsti dal Contratto ed inerenti la fornitura non comprendono i costi di gestione commerciale, gli eventuali oneri per l'attivazione del Contratto, i costi relativi al recepimento della direttiva europea 2003/87/CE e quelli conseguenti all'applicazione del D. Lgs. N. 79/99-art.11 così come eventualmente modificato ed integrato e sono da considerarsi al netto di qualsiasi diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti e future, i cui oneri sono a carico del Cliente, salvo che non siano espressamente posti, dalla legge o dal Contratto, a carico del Fornitore e senza facoltà di rivalsa. Salvo diverse disposizioni di legge o regolamentari, il Fornitore effettuerà le dichiarazioni di legge e i relativi pagamenti presso gli UTF e/o Dogane competenti. Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed in misura fissa; l'imposta di bollo è a carico del Fornitore.

### 5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione della fornitura è effettuata con cadenza bimestrale. E' facoltà del Fornitore, in parziale deroga a quanto previsto dal TIF, emettere la prima fattura dopo il primo mese di fornitura. Tale periodicità potrà essere variata dal Fornitore previa comunicazione specifica al Cliente. La fattura (o bolletta) viene emessa in modalità elettronica, salvo diversa indicazione del Cliente espressa in fase di sottoscrizione del presente Contratto. In tal caso la fattura verrà emessa in formato cartaceo ed inviata tramite posta ordinaria all'indirizzo di fornitura o ad un diverso indirizzo qualora indicato dallo stesso Cliente. Le fatture di periodo saranno emesse entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato al Cliente nella medesima fattura. Nel caso in cui non dovessero rendersi disponibili i dati di misura dell'energia elettrica prelevata dal Cliente, forniti dal Distributore, ed in mancanza di autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore, il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare in stima la fornitura. In tal caso, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del cliente finale. Il Fornitore procederà ad effettuare, sulla prima fattura utile, il conguaglio dei consumi reali, esclusivamente nel momento in cui essi siano resi disponibili dal Distributore, rispetto a quanto fatturato in stima, o a fronte di autolettura comunicata dal Cliente e validata dal Distributore. Il Cliente si impegna ad effettuare i pagamenti di quanto fatturato entro il giorno 24 del mese di emissione della fattura a mezzo domiciliazione bancaria ("SDD"), bonifico bancario o bollettino postale. E' facoltà del Fornitore applicare un Bonus in bolletta se viene scelto e attivato il servizio di addebito diretto su conto corrente bancario nella misura massima di 4 (quattro) Euro al mese. Qualora l'intervallo di tempo intercorrente tra la data di emissione della fattura e il termine per il pagamento sopraindicato risultasse inferiore a quindici giorni, la data di

scadenza per il termine di pagamento si intende automaticamente posticipata al quindicesimo giorno successivo alla data di emissione della fattura.

Il pagamento delle fatture emesse non può essere differito o ridotto neanche in caso di contestazione né può essere compensato neppure in parte con eventuali crediti, anche relativi ad altri contratti, che il Cliente può vantare nei confronti del Fornitore. In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento delle fatture, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, è facoltà del Fornitore applicare al Cliente le spese sostenute per i solleciti di pagamento delle fatture, e, per ritardi superiori a 10 giorni, interessi moratori, calcolati su base annuale, nella misura del Tasso BCE maggiorato del 3,5% (tre virgola cinque percento). In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui sopra, il Fornitore potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 C.C.. Successivamente alla cessazione della fornitura per qualsiasi causa intervenuta, al Cliente saranno altresì, addebitati o accreditati, gli eventuali importi conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione anche in base alla lettura finale da parte del Distributore. Indipendentemente dalla risoluzione del Contratto, nel caso in cui il Cliente non provveda al pagamento della fattura inviata dal Fornitore entro i termini indicati nella medesima fattura, è diritto del Fornitore attivare la procedura di messa in mora secondo i termini e le modalità previste dall'art. 16.1 del TIMOE.

Il Fornitore, in caso di morosità da parte del Cliente, avrà il diritto di addebitare a quest'ultimo il costo forfettario di 5 euro relativo all'invio della diffida a mezzo raccomandata a/r. Il Fornitore decoro il termine di scadenza di pagamento indicata nei documenti di fatturazione ovvero, nel caso in cui il Cliente abbia richiesto anche la somministrazione di gas naturale e abbia omesso o parzialmente pagato le fatture relative a tale servizio e sia decorso il termine di scadenza di pagamento indicato nei relativi documenti di fatturazione, avrà il diritto:

- a) di attivare le procedure previste in caso di morosità del Cliente e, decorsi 15 giorni solari dall'invio della raccomandata di messa in mora, in caso di mancato pagamento, di intraprendere la procedura di sospensione della fornitura, previa eventuale riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile, prevista per i soli clienti in bassa tensione qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura;
- b) di richiedere al Distributore, in caso di morosità del Cliente, la sospensione della fornitura di energia elettrica per uno o più punti di prelievo nella titolarità del medesimo Cliente, qualora sia decorso un termine comunque non inferiore a 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento di cui al precedente capoverso a);
- c) di richiedere al Cliente finale il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto ARERA.

Il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento delle somme dovute inviando l'evidenza (n. di CRO del bonifico o copia del bollettino di pagamento) al numero di fax 800.912.758.

Il Cliente, infine, avrà diritto a un indennizzo automatico, per un importo pari a:

- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza di cui al comma 3.5 del TIMOE nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata;
- b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza di cui al comma 3.5 del TIMOE nonostante alternativamente:
  1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
  2. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio;
  3. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

In caso di mancato rispetto della periodicità di fatturazione prevista e in caso di fatturazione di importi anomali di cui all'art.9 del TIQV, il Fornitore offre la possibilità di rateizzare quanto fatturato. Tale informazione sarà inclusa nella stessa bolletta relativa al pagamento rateizzabile. Le rate, non cumulabili, avranno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà del Fornitore di imputarle a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente. Il Fornitore potrà richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di rateizzazione da parte del Cliente, oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione. In tale ultimo caso, il venditore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione.

Modalità e tempi di dilazione verranno concordati con il Cliente tramite gli uffici del Fornitore o mediante eventuali altre modalità indicate in bolletta, tenendo conto delle prescrizioni regolatorie che prevedono che salvo diverso accordo tra le Parti, il corrispettivo dovuto è diviso in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero delle bollette stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio o comunque non inferiore a due. In ogni caso, il Cliente che, sussistendone i presupposti, non provveda alla richiesta del beneficio entro 10 giorni dal termine di scadenza della bolletta rateizzabile,

**M 09.4 Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di energia elettrica per uso domestico**

per il diritto alla rateizzazione. Qualora non fossero rispettati i termini relativi all'emissione della fattura di periodo e/o della fattura di chiusura, di cui sopra, al Cliente sono riconosciuti gli indennizzi automatici previsti dal TIF.

**6. FASCE ORARIE**

Laddove sia prevista una struttura di prezzo articolata in fasce orarie, queste sono così definite: fasce orarie F1, F2 ed F3 sono quelle individuate dalla delibera dell'ARERA n. 181/06 e s.m.i. Fasce orarie Peak ed Off Peak sono così definite: ore di "Peak" sono le ore comprese tra le 08:00 e le 20:00 di tutti i giorni dell'anno dal lunedì al venerdì; ore di "Off-Peak" sono le ore comprese tra le 00:00 e le 08:00 e tra le 20:00 e le 24:00 di tutti i giorni dal lunedì al venerdì e tutte le ore del sabato e della domenica dell'intero anno. Nel caso in cui il contatore non sia atto a rilevare i consumi orari ma i consumi sulle fasce F1, F2 ed F3 ed il prezzo sia articolato sulle fasce Peak-Off Peak, si userà il seguente schema di ripartizione: Volumi in Peak: 100% F1 + 12% F2 + 3% F3; Volumi in Off Peak: 88% F2 + 97% F3 (essendo F1, F2 ed F3 i volumi registrati nelle rispettive fasce).

**7. MISURA**

Il Distributore è l'unico responsabile della misura dell'energia elettrica e della potenza, motivo per il quale il Cliente potrà far valere ogni eccezione e/o pretesa inerente la misura, solo nei confronti del Distributore. Il Fornitore mette a disposizione del Cliente una modalità di raccolta dell'autolettura, con la specifica finestra temporale, entro cui comunicare tale dato, indicata nei documenti di fatturazione del Fornitore. Tale dato verrà utilizzato ai fini della fatturazione dei consumi, qualora validato dal Distributore e in mancanza dal dato effettivo di consumo fornito dal Distributore.

**8. GARANZIE DI PAGAMENTO**

Qualora il pagamento non avvenga attraverso la procedura SDD, il Fornitore si riserva di richiedere al Cliente un importo a titolo di deposito cauzionale, da versare con addebito sulla prima fattura emessa, a garanzia della fornitura in misura pari a quanto previsto dall'ARERA nel TIV. Detto deposito, che non potrà mai essere imputato dal Cliente, neanche parzialmente, per il pagamento di somme da lui dovute, salvo diverso accordo con il Fornitore, resterà in vigore per tutta la durata del Contratto fino ad emissione della fattura di chiusura (che avverrà entro sei settimane dalla cessazione del Contratto). Qualora nel corso della fornitura l'importo del deposito sia incamerato in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente sarà tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima fattura utile. Il mancato versamento, ovvero la mancata ricostituzione del deposito cauzionale, nei termini in precedenza indicati, potrà costituire causa di risoluzione del Contratto. Il Fornitore si riserva comunque di addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale in qualunque caso la procedura SDD non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo. Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della procedura SDD. L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, con l'ultima fattura che chiude il rapporto contrattuale, salvo per la quota parte trattenuta per il saldo di eventuali fatture non pagate e dei relativi interessi di mora applicati in base al precedente art.5.

**9. GARANZIE DELLA FORNITURA**

Il Fornitore garantisce al Cliente la fornitura dell'energia elettrica necessaria a soddisfare interamente i fabbisogni del/i sito/i, con le modalità ed alle condizioni pattuite con il presente Contratto. Le interruzioni temporanee, totali o parziali della fornitura di energia elettrica, non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento, né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto, in quanto inerenti aspetti e problematiche tecniche di competenza del Distributore. 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 del Cliente alla rete elettrica, restano di esclusiva competenza del Distributore alla quale i siti risultano collegati e nei confronti esclusivi del quale il Cliente potrà rivolgere eccezioni e/o richieste anche di risarcimenti. Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore per ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso nell'ambito dell'espletamento dei servizi di cui al Contratto e che dipendano da fatti o comportamenti del Cliente.

**10. RICHIESTA DI CONTRATTO, REVOCA DELLA RICHIESTA-DECORRENZA, DURATA, EFFICACIA DEL CONTRATTO E RECESSO**

La presente proposta sarà irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, per un periodo di 45 (quarantacinque) giorni solari, scaduti i quali ed in difetto di accettazione espressa da parte del Fornitore, la stessa s'intenderà automaticamente revocata e diverrà inefficace. La fornitura è sottoposta alle seguenti condizioni: che il Cliente abbia ottenuto, a propria cura, da parte del proprietario dell'immobile nel quale si trova il sito, l'autorizzazione all'esecuzione, mantenimento in opera ed esercizio degli impianti necessari; detti impianti restano di proprietà del Distributore e potranno essere utilizzati anche per connessioni di altri Clienti; gli impianti del Cliente, nel/i sito/i oggetto del Contratto, soddisfanno, anche in considerazione dei pregressi oneri di allacciamento alla rete, le regole tecniche di connessione

relative alla rete di appartenenza, secondo la normativa vigente; che il Cliente versi quanto dovuto per contribuire alle spese per la connessione, secondo quanto previsto dalle norme in vigore, dal TIC, e versi il contributo in quota fissa previsto dall'ARERA, così come specificato di seguito; che il Cliente abbia inoltre - con oneri a proprio carico - realizzato le opere murarie o manufatti comunque necessari per l'alloggiamento delle apparecchiature di consegna dell'energia e di misura con agevole accesso da strada aperta al pubblico. Nel caso in cui l'allacciamento non fosse realizzato per cause indipendenti dal Fornitore e/o dal 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; all'ottenimento e permanenza delle autorizzazioni, permessi, servitù e quant'altro necessario alla costruzione ed esercizio degli impianti occorrenti. L'allacciamento avverrà - a cura del Distributore - entro i termini previsti dall'ARERA.

Il Cliente dichiara che il valore di "potenza disponibile", per cui ha corrisposto gli oneri di allacciamento, corrisponde al fabbisogno massimo di potenza e conviene che tale valore si intenda a tutti gli effetti come livello di potenza massima prelevabile e reso disponibile dal Distributore. Non sono consentiti prelievi eccedenti la "potenza disponibile". Il Distributore si riserva di installare dispositivi per la limitazione della potenza prelevata. In caso di prelievi sistematici eccedenti la potenza disponibile il Distributore si riserva di far adeguare la potenza disponibile così come previsto dalla normativa vigente. Il Fornitore addebiterà al Cliente, i costi esposti dal Distributore. In ogni caso, il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati al Fornitore o Distributore o ai terzi in conseguenza di un prelievo eccedente la "potenza disponibile", anche se relativi alla qualità del servizio.

Il Cliente sceglie se ricevere copia integrale del Contratto, su supporto durevole, o via e-mail all'indirizzo di posta elettronica specificato in fase di stipula del Contratto, o in formato cartaceo all'indirizzo indicato in fase di stipula del Contratto. Il Contratto si intende concluso, senza costi aggiuntivi per il Cliente, nel momento in cui il Cliente riceve la comunicazione di avvenuta conclusione del Contratto da parte del Fornitore, ovvero con il ricevimento dell'accettazione, espressa tramite lettera di conferma, da parte del Fornitore. Quale data di ricevimento della citata lettera di conferma, si intende il decimo giorno successivo alla data di invio della stessa. Il Fornitore potrà inviare la propria accettazione al Cliente in forma scritta o attraverso altre forme di comunicazione a distanza, essendo applicabili al contratto le disposizioni del D.Lgs 206/2005 (Codice del consumo).

Nessuna responsabilità, di tipo contrattuale o extra-contrattuale, potrà essere ascritta al Fornitore, nel caso in cui, per qualsiasi motivo, il contratto non dovesse essere perfezionato. Il Cliente, in base all'art. 12 del Codice di condotta commerciale, potrà recedere dal contratto esercitando il diritto di ripensamento senza alcuna penalità e/o onere entro il termine di 14 (quattordici) giorni successivi alla sua conclusione coincidente con la data di ricevimento della lettera di confermata accettazione del Contratto da parte del Fornitore, con comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore, entro il predetto termine. Il Contratto non avrà esecuzione nel periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, salvo il caso di espressa indicazione del Cliente in tal senso. Nel caso di richiesta del Cliente di esecuzione del contratto prima del termine di ripensamento, il Cliente potrà comunque esercitare il diritto di ripensamento e lo stesso sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli importi relativi ai costi sostenuti, indicando livelli e modalità di determinazione. La richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura rispetto alle normali tempistiche previste.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe: a) essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dal Fornitore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti essere stato risolto o dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela, per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente; b) essere avviata dal Fornitore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento volto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo, il Cliente finale stesso sarà tenuto a richiedere la disattivazione al precedente fornitore, che provvederà, anche tramite l'eventuale utente del trasporto e del dispacciamento o l'utente del servizio di distribuzione, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 81.7 del TIQE. Il contratto ha durata indeterminata, fermo il diritto di recesso come successivamente specificato. Entro 90 giorni dalla scadenza del termine di validità delle Condizioni Economiche, indicata nell'allegato 1 Condizioni Tecnico Economiche in vigore, Green Network comunicherà le Condizioni di fornitura che regoleranno il periodo successivo. Ove il Cliente non intenda accettarle, avrà facoltà di recedere dal Contratto con un preavviso minimo di 1 (un) mese. In assenza di recesso da parte del Cliente, le nuove Condizioni Economiche s'intenderanno tacitamente accettate. In mancanza di comunicazioni da parte del Fornitore, le Condizioni Tecnico Economiche sottoscritte dal Cliente si intenderanno tacitamente rinnovate per un ulteriore periodo pari alla durata delle Condizioni Economiche in scadenza.

Resta inteso che la fornitura di energia elettrica è condizionata all'attivazione, da parte dei soggetti competenti, del servizio di trasporto e dispacciamento di cui al precedente art. 3. Il

**M 09.4 Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di energia elettrica per uso domestico**

Fornitore si riserva il diritto, dopo l'invio della lettera di conferma al Cliente e prima di dare seguito alla richiesta di attivazione della fornitura, di effettuare valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Nel caso in cui tale verifica dovesse dare esito negativo, o comunque essere ritenuta non soddisfacente, il Fornitore avrà la facoltà di non dare seguito all'attivazione della fornitura e di recedere dal presente Contratto. In caso di esito negativo, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente nel termine di 60 giorni dalla conclusione del Contratto, oltre il quale le condizioni sospensive si intenderanno verificate positivamente. L'attivazione della fornitura avverrà, nel rispetto dei termini di recesso per cambio del fornitore e comunque, di norma, non prima di un termine di quarantacinque giorni di calendario dalla conclusione del Contratto, o alla data di disponibilità all'attivazione se successiva come indicata dal Cliente, salvo eventi non dipendenti dalla volontà del Fornitore. Fatto salvo il diritto di ripensamento per il Cliente in base all'art. 12 del Codice di condotta commerciale, costui ha facoltà di recedere unilateralmente in qualunque momento con un preavviso di un mese e senza oneri inviando comunicazione scritta al Fornitore a mezzo raccomandata. Nel caso di cambio venditore, il Cliente, al momento della stipula del nuovo contratto, rilascia al venditore entrante apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto col Fornitore; la comunicazione di recesso dovrà pervenire al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente alla data di cambio venditore. In ogni caso il termine di preavviso per il recesso del Cliente, decorre dalla ricezione da parte del Fornitore della comunicazione del recesso. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso non al fine di cambiare fornitore, ma al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati, inoltra direttamente il recesso al proprio Fornitore. Il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione scritta al Cliente a mezzo raccomandata, con termine di preavviso pari a sei mesi, decorrente dalla data di ricevimento, da parte del Cliente, della relativa comunicazione da parte del Fornitore, così come previsto dall'ARERA. Fatta salva prova contraria, le comunicazioni di cui al presente articolo, inviate dal Fornitore, si presumono ricevute dal Cliente trascorsi dieci giorni dall'invio effettuato dal Fornitore stesso.

**11. RESPONSABILITÀ**

Ai sensi dell'art. 2 comma 5 del D.Lgs 79/99 il Fornitore non risponde di eventuali danni arrecati dall'energia elettrica, in quanto essa è persona giuridica che acquista e vende energia elettrica senza esercitare attività di produzione, di trasmissione e di distribuzione che sono attività svolte da altri soggetti. Il Cliente, pertanto, avrà la facoltà di agire esclusivamente nei confronti del soggetto terzo che, con le proprie condotte e/o omissioni, avrà provocato il danno. Inoltre il Fornitore non è responsabile dell'eventuale inadeguatezza degli impianti del Cliente rispetto alle vigenti leggi antinfortunistiche ed a specifiche norme tecniche.

**12. IMPOSSIBILITÀ SOPRAVVENUTA**

Qualora, dopo la sottoscrizione del presente Contratto, intervengano provvedimenti di pubbliche Autorità che rendano al Fornitore, in tutto o in parte, impossibile l'adempimento degli obblighi posti a suo carico, il Fornitore ne darà tempestiva comunicazione al Cliente. Se l'impossibilità sopravvenuta attiene all'intera prestazione, a decorrere dalla data indicata nella comunicazione del Fornitore di cui al precedente comma, e comunque in un tempo non inferiore di 45 giorni (quarantacinque) di calendario, il presente Contratto si intenderà risolto. Se l'impossibilità sopravvenuta è parziale, il Fornitore, contestualmente alla comunicazione di cui sopra, potrà recedere dal Contratto, con un termine di preavviso di 60 giorni. Nel caso in cui il Fornitore non abbia esercitato il diritto di recesso di cui al comma precedente, il Contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile, fatta salva la facoltà del Cliente di recedere, con un termine di preavviso di 60 giorni, nei casi previsti dall'art. 1464 C.C. L'eventuale dichiarazione di recesso dovrà essere comunicata al Fornitore dal Cliente, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al primo comma del presente articolo.

**13. FORZA MAGGIORE**

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

**14. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Oltre alle ipotesi espressamente previste dal Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:

- Ripetuto ritardo nel pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui al presente contratto);
- Per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia previste nel contratto;

- Insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;
- Trascorsi 20 giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta.

**15. RECEPIMENTO, INTEGRAZIONI E MODIFICHE DEL CONTRATTO**

Si intendono automaticamente inserite nel presente Contratto eventuali clausole e/o condizioni obbligatoriamente imposte da leggi, provvedimenti normativi, regolamentari di pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti. È altresì attribuita al Fornitore la facoltà di ribaltare sul Cliente eventuali futuri costi e/o oneri derivanti da leggi, provvedimenti normativi, regolamentari di Pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti. Parimenti si intendono implicitamente abrogate le clausole del presente Contratto che risulteranno incompatibili con le condizioni obbligatoriamente imposte ai sensi del precedente comma. L'eventuale nullità o invalidità di una o più clausole del presente Contratto non comporterà l'invalidità dell'intero accordo. Inoltre ove sopraggiungano provvedimenti di Pubbliche Autorità del settore elettrico e non, e/o modifiche del sistema tariffario che comportino variazioni sostanziali delle condizioni economiche in base alle quali il Contratto è stato concluso e/o si presentino evoluzioni del mercato differenti rispetto a quelle iniziali e comunque prima della scadenza della validità delle condizioni economiche riportate nel modulo "Offerta Economica", il Fornitore potrà proporre nuovi corrispettivi e condizioni validi per i successivi periodi di fornitura, dandone evidenza al Cliente, eventualmente anche tramite comunicazione in fattura, con un preavviso non inferiore a tre mesi e nel rispetto delle disposizioni del Codice di condotta commerciale. Fatta salva prova contraria, le comunicazioni di cui al presente articolo, inviate dal Fornitore, si presumono ricevute dal Cliente trascorsi dieci giorni dall'invio effettuato dal Fornitore stesso. Entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione, il Cliente avrà diritto di recedere dal contratto inviando formale disdetta, mediante raccomandata A/R. Il recesso sarà efficace trascorsi trenta giorni dal ricevimento da parte del fornitore, della relativa comunicazione di recesso da parte del Cliente. Qualora il Cliente non comunichi la volontà di recedere e/o non compia quanto necessario per la liberazione del fornitore nei termini indicati, le variazioni contrattuali si daranno per accettate.

**16. CESSIONE DEL CONTRATTO**

Il Fornitore potrà cedere il presente Contratto a soggetto che sia in grado di svolgere il medesimo servizio ed il Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1407 C.C., presta sin da ora il suo consenso. Il Cliente potrà cedere il presente Contratto solo previa accettazione scritta del Fornitore.

**17. DICHIARAZIONE DELLE PARTI**

Le Parti dichiarano che quanto previsto dal presente Contratto corrisponde a ciò che è stato pattuito nelle trattative preliminarmente tra loro intercorse, che hanno avuto per oggetto, nel dettaglio, ogni singola clausola del presente Contratto e delle sue condizioni generali, essendo privo di validità ogni altro accordo non recepito dal Contratto stesso. Tutta l'eventuale corrispondenza precedente la conclusione del presente Contratto, in contrasto con lo stesso, si intende superata.

**18. RISERVATEZZA, PUBBLICITÀ**

Le Parti manterranno riservate e confidenziali le informazioni di natura tecnica, commerciale o industriale delle quali siano, comunque, venuti a conoscenza in ragione del presente Contratto. Le Parti si impegnano altresì a non divulgare tali informazioni a soggetti terzi, sia durante la vigenza del Contratto che per i successivi cinque anni. Il Fornitore potrà comunque citare il Cliente, l'area merceologica e l'area territoriale in cui esso opera nella propria pubblicità o, comunque, a fini promozionali. Parimenti il Cliente potrà rendere noto a terzi che le loro forniture sono assicurate dal Fornitore mantenendo però riservati i particolari tecnici, economici e commerciali.

**19. BONUS SOCIALE**

Da gennaio 2009 è attivo il cosiddetto "bonus sociale", ovvero il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica. Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di energia elettrica, è uno strumento introdotto dal Governo con l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico e/o fisico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per energia elettrica.

Potranno accedere al bonus sociale per disagio economico tutti i clienti domestici (le famiglie), intestatari di una fornitura elettrica, che abbiano un ISEE inferiore o uguale a 8.107,5 euro. Per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico la soglia ISEE è innalzata a 20.000 euro. Il bonus è valido per dodici mesi e ne può essere richiesto il rinnovo se permangono le condizioni di disagio economico.

Hanno invece diritto al bonus per disagio fisico tutti i clienti domestici (le famiglie) presso i quali vive un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature necessarie per il mantenimento in vita alimentate ad energia elettrica.

**M 09.4 Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di energia elettrica per uso domestico**

I bonus sociali per disagio economico e per disagio fisico sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità. Per accedere al bonus sociale occorre fare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. I moduli sono reperibili sul sito dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it). Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al Cliente, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura di energia elettrica (facilmente reperibili sulle bollette), nonché la documentazione relativa all'ISEE. Per le richieste di bonus sociale per disagio fisico è indispensabile una apposita certificazione della ASL, mentre non è richiesto l'ISEE. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

**20. COMUNICAZIONI E PROCEDURA DI RECLAMO**

Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere fatte per iscritto e contenere, in maniera chiara ed univoca, i riferimenti del Cliente e del sito di fornitura (nome e cognome, l'indirizzo di fornitura, l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto - elettrico, gas, entrambi - numero di POD/PdR) ed inviate a mezzo posta all'indirizzo Viale della Civiltà Romana, 7 – 00144 Roma, a mezzo fax al numero verde 800.912.758 o tramite il form online presente sul sito [www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it). Ogni reclamo del Cliente relativo al Contratto e/o alla fornitura del Servizio potrà essere inviato al Fornitore senza oneri aggiuntivi utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito [www.greennetwork.it](http://www.greennetwork.it) o [www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it). Qualora il Cliente segnalasse nella propria comunicazione un recapito e-mail, il Fornitore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata. Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura. Restano salve le previsioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di comunicazione. Il Fornitore procederà all'esame dei reclami secondo quanto ivi indicato, nel rispetto di quanto previsto dal TIQV, nonché della normativa di volta in volta applicabile. Inoltre, il Fornitore corrisponderà al Cliente ogni indennizzo dovuto ai sensi della normativa di volta in volta applicabile a causa di mancato rispetto della qualità dei servizi di vendita ai sensi a titolo esemplificativo del TIQV nei limiti della sua applicabilità. Il Fornitore è tenuto altresì a pagare al Cliente i rimborsi che il Distributore Locale abbia pagato allo stesso Fornitore per l'eventuale mancato rispetto da parte del Distributore Locale di livelli specifici di qualità commerciale. In ogni caso, il pagamento del rimborso ricevuto dal Distributore Locale e/o il pagamento di ogni altro indennizzo non implica di per sé un inadempimento del Fornitore al Contratto, né un riconoscimento di responsabilità da parte del Fornitore in merito alle cause del mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale. Il Fornitore potrà accreditare al Cliente eventuali rimborsi attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori è possibile consultare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it).

Al fine di agevolare il Cliente nella risoluzione di eventuali controversie, il Fornitore ha aderito al Servizio Conciliazione clienti energia. Tale servizio permette al Cliente di incontrare il proprio Fornitore via web, alla presenza di un conciliatore che aiuta le parti a raggiungere una soluzione di comune accordo. La procedura coinvolge il Cliente o un suo delegato, il Fornitore e/o il Distributore di energia interessato ed il conciliatore in veste di facilitatore dell'accordo. La procedura può essere attivata nel caso in cui il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta dal Fornitore, o a seguito di mancata risposta da parte del Fornitore al reclamo scritto del Cliente, una volta trascorsi 50 giorni dall'invio del reclamo da parte del Cliente. L'attivazione e l'espletamento della procedura di conciliazione, al fine di dirimere eventuali controversie tra Fornitore e Cliente, sono condizione necessaria per un eventuale ricorso alla tutela in sede giudiziale. Per maggiori informazioni, e ai fini dell'attivazione del Servizio, è possibile consultare il sito <http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>. Si ricorda che il Servizio Conciliazione è gratuito e si svolge on line, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution). Il Servizio Conciliazione è iscritto negli elenchi ADR (<http://www.arera.it/it/consumatori/ADR.htm>) e ODR (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=IT>) europei in materia di consumo.

**21. LEGGE APPLICABILE, FORO COMPETENTE E RISOLUZIONE CONTROVERSIE**

La legge applicabile al presente Contratto è quella italiana e la competenza, per ogni eventuale controversia, è del Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.