

1. Definizioni

AEEGSI: è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481; **Cliente o Cliente finale:** è la persona fisica o giuridica che preleva energia elettrica o gas naturale per uso proprio; **Codice del consumo:** è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206; **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; **Consumatore:** è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta; **Documento contrattuale:** è l'insieme delle condizioni generali di fornitura, delle condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e dei relativi allegati; **Proposta di Contratto:** è il modulo per la conclusione del Contratto con cui il Cliente richiede la fornitura alle condizioni contrattuali ed economiche proposte dal Fornitore; **Modulo ripensamento:** è il modulo contrattuale per l'esercizio del diritto di ripensamento; **Distributore elettrico o Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs. 79/99 alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente; **Distributore gas o Distributore:** è il soggetto esercente il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art. 14 d.lgs. 164/00 alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente; **Esercente la maggior tutela:** è il soggetto che, ai sensi dell'articolo 1, commi 2 e 3, del decreto-legge 18 giugno 2007, eroga il servizio di Maggior Tutela. **Fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal Cliente finale; **Fattura di periodo:** è la fattura, diversa dalla Fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale; **Fornitore:** è la controparte commerciale del Cliente finale nell'ambito del Contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale; **FUI:** è il/i Fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire il servizio di cui al TIVG; **Mercato libero:** è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica e il gas naturale; **Punto di fornitura:** è il punto di prelievo o di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica e/o il gas naturale al Cliente; **RQDG:** è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione 2014-2019, approvata con la deliberazione dell'AEEGSI 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, come successivamente modificata e integrata; **TIBEG:** testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale di cui all'Allegato A alla deliberazione 26 settembre 2013, 402/2013/R/com. **TIC:** è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione 2016-2019 di cui all'Allegato C alla deliberazione dell'AEEGSI 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel e s.m.i.; **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'AEEGSI, di cui alla deliberazione dell'AEEGSI 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e s.m.i.; **TIMOE:** è il Testo integrato morosità elettrica, approvato con deliberazione dell'AEEGSI 29 maggio 2015, 258/2015/R/com e s.m.i.; **TIMG:** è il Testo

integrato morosità gas di cui all'Allegato alla deliberazione AEEGSI 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11 e s.m.i.; **TIF:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'AEEGSI in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale approvato con deliberazione 4 agosto 2016, 463/2016/R/com e s.m.i.; **TIQE:** è il Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023, approvato con la deliberazione dell'AEEGSI 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel e s.m.i.; **TIQV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale approvato con deliberazione dell'AEEGSI 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i.; **TIV:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'AEEGSI per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/77 approvato con deliberazione dell'AEEGSI 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, e s.m.i.; **TIVG:** è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane approvato con deliberazione dell'AEEGSI 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 e s.m.i.

2. Oggetto del Contratto

Oggetto del Contratto è la somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale da parte di Soenergy S.r.l. (di seguito "Soenergy" o "Fornitore") – Società soggetta a direzione e coordinamento di Soelia S.p.A. – al Cliente (di seguito "il Cliente") presso il/i punto/i di riconsegna e/o di prelievo ad uso domestico (di seguito il/i "PDR" e/o "POD"), secondo le condizioni dell'offerta di mercato libero. Il Fornitore assume l'obbligo di garantire l'esecuzione fisica del Contratto concludendo, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento, distribuzione e trasporto con i gestori di rete interessati. Il Contratto si intende valido anche per l'attivazione o la vigenza di una sola fornitura. In caso di conflitto tra le disposizioni contrattuali presenti nelle Condizioni Tecnico Economiche (di seguito anche "CTE") e quelle riportate nelle presenti Condizioni Generali (di seguito anche "CGC"), prevalgono le prime.

3. Tipologia di Contratto

Mercato Libero.

4. Mandato per recesso in caso di cambio Fornitore

Ai sensi della deliberazione dell'AEEGSI 9 giugno 2016, 302/2016/R/com, in caso di Contratto per cambio Fornitore, con la conclusione del Contratto il Cliente dichiara di dare specifico mandato con rappresentanza al Fornitore affinché formalizzi al Fornitore Uscente il recesso dal Contratto in essere per la fornitura di energia elettrica o gas naturale, in funzione della tipologia di fornitura richiesta, e affinché effettui le necessarie comunicazioni agli eventuali soggetti terzi competenti, come individuati dalla disciplina regolamentare vigente. Come stabilito dalla normativa vigente, una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ove previsto, da parte del Cliente, il Fornitore eserciterà il recesso per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al Fornitore Uscente entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data del cambio Fornitore.

5. Conclusione del Contratto

Il Contratto si intende concluso nel momento in cui il Fornitore comunicherà al Cliente l'accettazione della Proposta di Contratto ovvero nel momento in cui darà inizio all'esecuzione del Contratto ai sensi dell'art.

1327 c.c. All'atto della conclusione del Contratto si intendono valide tutte le parti costituenti il Contratto stesso.

L'esecuzione del Contratto resta subordinata alle seguenti condizioni:

a. la richiesta di fornitura riguardi aree territoriali servite da Soenergy; b. il Cliente non risulti iscritto nel registro dei protesti e/o sottoposto a procedure esecutive; c. vi sia un esito positivo sulla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente a seguito di verifiche che Soenergy potrà fare presso società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali; d. assenza di morosità anche pregresse o fatture non pagate nei termini previsti relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con terzi; e. il Distributore o il SII (Sistema Informativo Integrato) segnali assenza di importi relativi a precedenti interventi di interruzione non ancora pagati; f. il PDR/POD non siano stati serviti nel recente passato dal Fornitore di Default o di Ultima Istanza; g. la fornitura non risulti già sospesa per morosità o non sia pervenuta al Distributore una richiesta di sospensione relativa allo stesso punto; h. il punto non risulti oggetto di una richiesta di indennizzo; i. il punto non sia stato oggetto negli ultimi 12 mesi di altre richieste di attivazione oltre a quella in corso; g. il punto di riconsegna non sia accessibile.

Ai sensi del TIMOE e del TIMG, nel caso di acquisizione del Cliente da parte di Soenergy per cambio Fornitore (*switching*), la stessa si avvarrà della facoltà di revoca dell'attivazione sulla base delle informazioni ricevute dal SII (Sistema Informativo Integrato) o dal Distributore. In caso di effettivo esercizio della revoca Soenergy non darà corso al Contratto e gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore verranno meno. Il Fornitore darà tempestiva comunicazione al Cliente con il mezzo ritenuto più idoneo in base ai recapiti disponibili.

Nel caso di richiesta di somministrazione congiunta di gas naturale ed energia elettrica, l'accettazione di Soenergy potrà avvenire anche con riferimento ad una sola di esse.

Nei casi di attivazione diversa dal cambio Fornitore l'esecuzione del Contratto resta subordinato: a. al collegamento dei PDR e dei POD del Cliente alla rete di distribuzione locale e che questa sia in grado di garantire la potenza e la portata richieste; b. all'attivazione della fornitura da parte del Distributore; c. all'attivazione del servizio di Trasporto e Distribuzione; d. all'ottenimento, a cura del Cliente, di ogni necessaria autorizzazione, servitù, consenso, da parte dei titolari di diritti di proprietà o altri diritti reali sugli immobili interessati dalla fornitura; e. alla contendibilità del/del POD e/o PDR.

6. Diritto di ripensamento

Qualora il Contratto di fornitura sia stato concluso dal Cliente finale domestico in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli articoli 52 e 53, come di seguito specificato:

- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto;
- mediante invio del modulo allegato al Documento contrattuale attraverso i canali ivi indicati. 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. Il Cliente

può richiedere espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento. Detta richiesta non fa in ogni caso venire meno il diritto del Cliente di esercitare il ripensamento nei termini di legge. Laddove il Cliente eserciti il ripensamento dopo aver fatto richiesta dell'esecuzione anticipata, e qualora sia possibile annullare la richiesta di avvio fornitura, il Fornitore potrà applicare i costi eventualmente corrisposti al Distributore per le prestazioni da questi effettuate oltre a quanto previsto all'articolo 17. Qualora non sia possibile annullare la richiesta di avvio della fornitura o qualora sia stata già avviata la fornitura, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa. Se il Cliente decide di esercitare il diritto di ripensamento, nei casi in cui sia possibile annullare la richiesta di avvio della fornitura o qualora questa non sia stata già avviata, la fornitura sarà eventualmente garantita dal precedente Fornitore. Se il Cliente decide di esercitare il diritto di ripensamento, nei casi in cui non sia possibile annullare la richiesta di avvio della fornitura o qualora sia stata già avviata la fornitura, lo stesso Cliente potrà individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del punto di fornitura. In caso contrario, saranno attivati i servizi di ultima istanza (servizio di maggior tutela per il settore elettrico e FUI per il gas). La richiesta di disattivazione dovrà essere avanzata espressamente dal Cliente.

7. Inizio della fornitura e modalità di comunicazione della diversa data di inizio della fornitura o di mancato avvio

Le somministrazioni da parte di Soenergy avverranno nel rispetto delle tempistiche minime stabilite dall'Autorità. Ove il PDR e/o il POD non siano allacciati alla rete di distribuzione locale, i termini decorreranno dal momento dell'ultimazione dell'allacciamento ed a seguito del rilascio delle idonee autorizzazioni/accertamenti. Nel caso in cui la data di avvio non sia compatibile con la data di attivazione del servizio di trasporto di energia elettrica e/o gas, la decorrenza della fornitura si intende differita alla prima data utile successiva.

Ove i tempi di attivazione della Fornitura, per cause non imputabili al Fornitore, dovessero essere diversi da quelli sopra indicati, questo ne darà tempestiva comunicazione al Cliente con il mezzo ritenuto più idoneo in base ai recapiti disponibili.

8. Consegna della documentazione contrattuale

Al momento della conclusione del Contratto o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque, prima dell'attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale del documento contrattuale in forma cartacea o su altro supporto durevole. Nel caso di Contratto negoziato fuori dei locali commerciali, il Fornitore consegna al Cliente una copia del documento contrattuale firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente è d'accordo, su un altro supporto durevole. Dopo la conclusione del Contratto, il Cliente avrà diritto di richiedere in qualsiasi momento copia integrale del documento contrattuale. Il Cliente è tenuto a trasmettere a Soenergy le informazioni catastali, ai sensi della Legge 311/04 (G.U. n. 306 del 31/12/2004), la cui mancata comunicazione potrà dar luogo a segnalazione all'Anagrafe Tributaria.

9. Durata del Contratto

Il Contratto è a tempo indeterminato, fermo restando il diritto di recesso di cui all'articolo 16 "Modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso".

10. Condizioni economiche di fornitura

Le condizioni economiche sono indicate nelle Condizioni Tecniche Economiche che costituiscono parte integrante del Contratto. Quest'ultime sono state approvate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto. I corrispettivi per la componente materia energia sono esplicitati nelle CTE e comprendono eventuali assegnazioni di capacità produttiva e di capacità di trasporto. Sono a carico del Cliente tutti gli oneri e le maggiorazioni previste dalle Autorità competenti, nonché qualsivoglia diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti e future, salvo che non siano espressamente posti dalle normative vigenti e successive modifiche e/o integrazioni a carico di Soenergy e senza facoltà di rivalsa.

Per la sola fornitura di energia elettrica, qualora solo successivamente alla richiesta di attivazione del servizio di trasmissione e distribuzione i dati relativi all'uso di uno o più siti risultanti al Distributore siano difformi da quelli indicati dal Cliente in occasione della conclusione del Contratto, il Fornitore darà prevalenza al dato risultante dal Distributore, dandone comunicazione al Cliente.

I Clienti domestici che si trovino in condizione di disagio economico e/o fisico possono accedere ai regimi di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica e gas. Ulteriori informazioni su chi ha diritto al bonus e su come richiederlo sono disponibili consultando il sito dell'Autorità www.autorita.energia.it.

11. Prestazioni di competenza del Distributore

Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE, per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica, e nella sezione III del RQDG, per quanto riguarda la fornitura di gas naturale. Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Inoltre è facoltà di Soenergy richiedere al Cliente, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore locale di energia elettrica e/o gas tramite la stessa Soenergy, anche relativamente a richieste di sospensione e riattivazione per morosità, un corrispettivo di importo pari a 23 euro più iva. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, verifica del gruppo di misura, volta e subentro, variazione di potenza di un sito già attivo, variazione di pressione.

Entrambe le parti possono richiedere al Distributore gas e/o elettrico la verifica del Contatore installato; le richieste del Cliente saranno inoltrate da Soenergy al Distributore competente. In caso di corretto funzionamento, gli eventuali oneri e spese connesse all'attività di verifica da parte del Distributore saranno a carico della sola Parte che ne abbia avanzato richiesta. Se gli errori di misura riscontrati dalla verifica saranno compresi nelle tolleranze previste dalla normativa tecnica vigente al momento della verifica, il contatore sarà ritenuto regolare e non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi. In caso contrario Soenergy, secondo le ricostruzioni comunicate dal Distributore, emetterà note di accredito o di addebito per il conguaglio dei consumi accertati, in ogni caso per un periodo non superiore a quello fissato

dai vigenti provvedimenti delle Autorità competenti.

12. Usi consentiti dell'energia elettrica e del gas

Il Cliente si impegna a utilizzare l'energia elettrica o il gas naturale messi a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il sito di cui al Contratto di fornitura, con divieto di utilizzo per usi differenti da quelli dichiarati e divieto di cessione a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna, né utilizzarli in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto, pena la sospensione della fornitura, il risarcimento dei danni subiti dal Fornitore, nonché l'applicazione delle relative sanzioni penali e tributarie.

Sospensione e interruzione per cause di forza maggiore

Le Parti non sono tra loro responsabili per eventuali interruzioni o sospensioni della fornitura, nonché inadempimenti, dovute a causa di forza maggiore o comunque da qualsiasi causa al di fuori del controllo delle stesse. Qualora un caso di forza maggiore dovesse causare una sospensione degli obblighi di una Parte, come sopra detto, tale Parte ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista della sospensione, totale o parziale, e la natura del caso di forza maggiore. La Parte i cui obblighi fossero stati sospesi come sopra detto, riprenderà l'adempimento di tali obblighi non appena sarà possibile, dopo la cessazione della causa di forza maggiore dandone comunicazione all'altra Parte.

13. Trasporto - gestione della connessione - dispacciamento (articolo specifico per la sola fornitura di energia elettrica)

Il Fornitore, relativamente ai Punti di fornitura oggetto del presente Contratto, provvederà a stipulare per conto del Cliente il Contratto di trasporto con il Distributore e il Contratto di dispacciamento con Terna. A tal fine il Cliente conferisce sin d'ora mandato senza rappresentanza ex art. 1705 del Codice Civile al Fornitore che potrà a sua volta conferirlo a terzi abilitati ai sensi dell'art. 1717 del Codice Civile. Il mandato deve intendersi a titolo gratuito. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione e a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra. Con la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente conferisce al Fornitore il Mandato all'espletamento delle pratiche di Connessione per tutti i Punti di fornitura oggetto del presente Contratto, compresa la ricezione delle misure rilevate dai distributori locali. Le richieste di esecuzione di prestazioni relative a servizi inerenti la connessione dei siti alla rete elettrica di cui al TIQE verranno inoltrate al Distributore competente dal Fornitore, con addebito ai Clienti dei costi previsti dal TIC per tali attività.

14. Gestione della connessione (articolo specifico per la sola fornitura di gas naturale)

Il gas verrà consegnato in corrispondenza del Punto di fornitura tra l'impianto di proprietà del Distributore o da esso gestito, e l'impianto di proprietà o gestito dal Cliente a valori di pressione resi disponibili dal Distributore e previsti dal Codice di Rete di Distribuzione. Il Fornitore per il Punto di fornitura provvederà a stipulare il Contratto di distribuzione gas. Ai sensi della RQDG si impegna, nell'interesse del Cliente e in base alle esigenze da quest'ultimo manifestate, a richiedere al Distributore l'esecuzione di attività relative alla gestione del Punto di fornitura, quali, a titolo esemplificativo, spostamento del gruppo di misura, verifica della pressione della fornitura, verifica del funzionamento del gruppo di misura. Restano a carico del Cliente i corrispettivi dovuti al

Distributore gas nel rispetto della normativa vigente.

15. Modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso

Sia il Cliente che il Fornitore hanno facoltà di recedere dal Contratto dandone comunicazione all'altra parte secondo le modalità e le tempistiche dell'Allegato A della deliberazione dell'AEEGSI 302/2016/R/com. È facoltà del Cliente, in conformità all'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com, recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto per cambio Fornitore, rilasciando al Fornitore Entrante, in occasione della stipula del nuovo Contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con Soenergy. Il Fornitore Entrante dovrà esercitare il recesso, trasmettendo la relativa comunicazione a Soenergy entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio Fornitore. In tal caso la fornitura con il nuovo Fornitore avrà decorrenza dal primo giorno del mese successivo a quello di trasmissione della comunicazione di recesso. Nel caso in cui il recesso sia esercitato senza il fine di cambiare Fornitore ma al fine di cessare la fornitura, o per altre motivazioni, è dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal presente Contratto utilizzando l'apposita modulistica a disposizione presso gli sportelli ovvero a mezzo telefono, telefax, posta elettronica o lettera, previo il pagamento integrale delle fatture già emesse al momento della richiesta.

Nel caso di Contratto avente ad oggetto sia la fornitura di gas naturale che di energia elettrica, è ammesso il recesso parziale dal Contratto, ovvero è ammesso il recesso anche se questo riguarda esclusivamente uno dei due tipi di fornitura. Di conseguenza, il Contratto continuerà ad avere effetto tra le Parti limitatamente alla fornitura per cui non è stato manifestato il recesso.

Nei casi di mancato rispetto dei tempi di preavviso previsti, il Fornitore, che avrà diritto al risarcimento di eventuali danni, potrà fatturare al Cliente, per ogni fornitura, una penale calcolata come segue:

- per le forniture di energia elettrica la penale è uguale a un importo fisso di 50 euro più un ulteriore importo che si riferisce ad ogni mese di mancata fornitura ed è pari a 5 euro per ogni kW di potenza disponibile.

- per le forniture di gas naturale la penale è uguale a un importo fisso di 50 euro più un ulteriore importo che si riferisce ad ogni mese di mancata fornitura ed è pari a 0,21 euro/smc per il consumo mensile medio stimato in base ai mesi di fornitura.

16. Eventuali modalità di rinnovo e variazioni unilaterali

Soenergy si riserva il diritto di variare unilateralmente le clausole contrattuali comprese le condizioni economiche riportate nelle CTE per giustificato motivo (ai fini del presente articolo si intendono per "giustificato motivo", ad esempio, il mutamento del contesto legislativo e regolamentare di riferimento così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dalla Società per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali), dandone comunicazione in forma scritta a ciascuno dei Clienti interessati con un preavviso non inferiore a 3 mesi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della stessa da parte del Cliente. Salva prova contraria, suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da Soenergy. La comunicazione (ai sensi dell'art.13 dell'Allegato A delibera ARG/com 104/10

dell'Autorità) denominata "Proposta di modifica unilaterale di Contratto" contiene: a) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; b) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; c) la decorrenza della variazione proposta; d) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente finale dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

Le informazioni di cui al precedente comma non potranno essere trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in Contratto.

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 questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

17. Forme di garanzia richieste al Cliente finale

Non è previsto il rilascio di nessuna forma di garanzia salvo espressa richiesta di Soenergy che dovrà pervenire in forma scritta al Cliente, prima o durante la vigenza del Contratto nel caso di variazione della situazione di solvibilità del Cliente e/o ritardato pagamento anche di una sola fattura.

18. Fatturazione e trasparenza dei documenti di fatturazione

I consumi di energia elettrica e di gas naturale verranno fatturati mediante l'emissione di documenti conformi a quanto stabilito all'Allegato A alla deliberazione dell'AEEGSI 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e s.m.i. (Bolletta 2.0). Sarà quindi prevista una "bolletta sintetica" che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale e che contiene gli elementi minimi individuati dalla disciplina della Bolletta 2.0; il dettaglio della fattura sarà disponibile per il Cliente su richiesta esplicita di quest'ultimo e messo a disposizione tramite l'area riservata sul sito www.soenergy.it, tramite posta elettronica o altri canali a disposizione del Fornitore.

19. Fattura di chiusura

La Fattura di chiusura sarà recapitata entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura. A tal fine il Fornitore procede con la relativa emissione non oltre: a) il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo, qualora nel Contratto di fornitura siano previste modalità di emissione della fattura in formato elettronico; b) l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo, nei casi differenti da quelli di cui alla precedente lettera a). Al fine del computo dei consumi contabilizzati nella Fattura di chiusura, il Fornitore utilizza i dati di misura messi a disposizione dal Distributore in occasione della cessazione della fornitura, secondo il seguente ordine: a) dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) autoletture comunicate dal Cliente finale; c) dati di misura stimati. In caso di indisponibilità dei dati di misura, il Fornitore emette una fattura con consumi stimati entro i termini di cui sopra. In tale fattura il Fornitore indica al Cliente finale che la stessa non costituisce una Fattura di chiusura e che quest'ultima verrà emessa non appena saranno messi a disposizione dati di misura da parte del Distributore. Nel caso di emissione della Fattura di chiusura oltre i suddetti termini il Fornitore riconosce gli indennizzi previsti dalla regolazione dell'AEEGSI in materia.

20. Utilizzo dei dati ai fini della fatturazione

In applicazione del TIF, salvo diversa volontà del Cliente espressa in fase di sottoscrizione del

Contratto o durante la vigenza e fermo restando l'obbligo di emissione di una fattura che contabilizzi consumi effettivi almeno una volta ogni 12 mesi, al fine del computo dei consumi contabilizzati nella fattura verranno utilizzati prioritariamente i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore che è il soggetto responsabile della rilevazione e registrazione fiscale dei consumi e del relativo servizio di misura. Il Fornitore è tenuto a utilizzare, quindi, nel rispetto del seguente ordine, i dati di misura: a) effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) autoletture comunicate dal Cliente finale e validate dal Distributore; c) stimati (come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati del Fornitore). Nei territori in cui è attivo il servizio di autolettura da parte di operatori di Soenergy, il Fornitore si riserva di dare prevalenza al dato di autolettura rilevata da Soenergy per conto del Cliente finale e validata dal Distributore, a tal fine il cliente fin d'ora delega Soenergy ad effettuare per proprio conto le letture del misuratore del gas, nei territori dove è attivo il servizio, ritenendola comunque impegnata al rispetto degli obblighi di comunicazione delle medesime stabilite nel TIVG. Nei casi di utilizzo di proprie stime, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente (dati di misura effettivi e autoletture validate), come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con qualsiasi altra informazione utile.

Ai sensi del TIF, il Fornitore mette a disposizione del Cliente trattato monorario per il settore elettrico e con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero per il settore gas, la possibilità di comunicare l'autolettura nella finestra temporale e con le modalità indicate in fattura. Relativamente al Cliente del settore elettrico trattato per fasce e al Cliente del gas naturale con frequenza di lettura mensile con dettaglio giornaliero, il Fornitore mette a disposizione la possibilità di comunicare l'autolettura, con le modalità indicate in fattura, qualora siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi. Qualora nel periodo cui si riferisce la fattura vengano contabilizzati consumi effettivi, non possono essere contabilizzati anche successivi consumi stimati: a) se la periodicità di fatturazione è mensile, ad eccezione dei clienti del settore gas con punti di riconsegna per i quali non è obbligatoria la rilevazione delle misure con dettaglio giornaliero; b) se il dato di misura finale del periodo cui si riferisce la fattura è un'autolettura in finestra comunicata ai sensi dell'articolo 7 del TIF.

21. Modalità di emissione della fattura

La modalità normale di emissione della fattura è il formato elettronico ed essa è resa disponibile al Cliente secondo le modalità comunicategli al momento della sottoscrizione del Contratto. Per i Clienti che non intendono avvalersi del formato elettronico, la fattura sarà emessa in formato cartaceo ed inviata all'indirizzo indicato dal Cliente. Ciascuna Fattura di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura salvo diverso accordo tra le parti. Il Fornitore si riserva di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 10 (dieci) euro; tali somme verranno richieste assieme agli importi della successiva fattura. In caso di fornitura congiunta Soenergy procederà all'emissione di un documento riepilogativo contenente le fatture relative ai servizi erogati. Nel caso di Cliente multisito verrà emessa una fattura unica contenente il dettaglio dei singoli POD/PDR.

22. Spedizione della fattura

La fattura viene inviata tramite posta elettronica o attraverso altro sistema messo a disposizione dal Fornitore comunicato al Cliente al momento della conclusione del Contratto. Qualora il Cliente scelga di ricevere la fattura o copia della fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo all'attivazione, in corso di fornitura, l'esecuzione del Contratto proseguirà con l'invio cartaceo della fattura, salvo il venir meno di eventuali sconti applicati.

23. Periodicità di emissione delle Fatture di periodo

Le Fatture di periodo per le forniture di energia elettrica, salvo diverso accordo tra le parti prima della conclusione del Contratto o durante la vigenza, sono emesse con la seguente frequenza:

- Clienti domestici Bimestrale.

Le fatture di periodo per le forniture di gas naturale, salvo diverso accordo tra le parti prima della conclusione del Contratto o durante la vigenza, sono emesse con la seguente frequenza:

- Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero:

- Inferiore a 500 Smc/anno Almeno quadrimestrale; - Tra 500 e 1.500 Smc/anno Bimestrale; - Tra 1.500 e 5.000 Smc/anno Bimestrale; - Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno Mensile;

- Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero

Per qualsiasi livello di consumo periodicità mensile.

Nel caso di emissione della Fattura di periodo oltre il termine di cui sopra, il Fornitore riconosce un indennizzo automatico al Cliente finale, in occasione della prima fattura utile, nel rispetto del TIF. È fatta salva la facoltà della Fornitore di aumentare tali periodicità.

24. Tempistiche e modalità di pagamento

La scadenza della fattura non può essere inferiore a venti (20) giorni dalla data di emissione della medesima. Il Cliente può effettuare il pagamento attraverso le modalità indicate in fattura.

Il Cliente non avrà il diritto di compensare somme dovute a Soenergy per servizi diversi dalla fornitura di energia elettrica e gas con somme a qualsiasi titolo dovute dalla stessa al Cliente.

Eventuali contestazioni e/o reclami non daranno facoltà al Cliente di ridurre, sospendere o differire il pagamento degli importi dovuti a Soenergy ai sensi del Contratto. In caso di ricezione di fattura congiunta per gas naturale ed energia elettrica, in deroga agli artt. 1193-1195 c.c., ogni eventuale pagamento parziale, effettuato al di fuori di modalità specifiche comunicate da Soenergy per il pagamento separato delle due somministrazioni, verrà prioritariamente imputato a quanto dovuto (inclusi eventuali interessi moratori) per la somministrazione di gas naturale.

25. Rateizzazione

Il Cliente ha diritto alla rateizzazione delle somme dovute nei casi previsti dall'articolo 13bis, comma 13bis.2, lettere d) ed e), del TIV, per il settore elettrico, secondo le modalità previste al medesimo articolo e dall'articolo 12bis, comma 12bis.2, lettere d) ed e), del TIVG, per il settore del gas naturale, secondo le modalità previste al medesimo articolo. Il Cliente, se titolare di *bonus sociale*, ha diritto anche alla rateizzazione di cui agli articoli 3 e 4 della deliberazione dell'AEEGSI 4 dicembre 2015, 584/2015/R/com.

26. Interessi di mora

Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore può richiedere al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli

interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso definito ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213 aumentato di 3,5 punti percentuali.

27. Azioni in caso di mancato o parziale pagamento

Nel caso di mancato o parziale pagamento di una o più fatture, da parte del Cliente, fermo restando quanto previsto nell'articolo precedente, il Fornitore si riserva la facoltà, ai sensi del TIMOE e del TIMG, di costituire in mora il Cliente con raccomandata o altra comunicazione equivalente con riferimento a ciascuna fattura non pagata indicando:

- il termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento così come dettagliato dalla normativa, non inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al Cliente finale della relativa raccomandata, oppure a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente finale della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata;

- il termine decorso il quale, in costanza di mora, sarà inviata al Distributore la richiesta di sospensione della fornitura, non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla scadenza del termine di scadenza di cui sopra;

- le modalità con cui il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento;

- la corresponsione degli indennizzi automatici nei casi previsti dal TIMOE e TIMG.

I suddetti termini saranno dimezzati nel caso in cui sia stata attivata una richiesta di sospensione della fornitura nei 90 (novanta) giorni precedenti.

Nel caso in cui il Fornitore, alla scadenza del termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, rilevi il permanere dello stato di morosità del Cliente, avrà il diritto di chiedere al Distributore la sospensione della fornitura di energia elettrica e/o la chiusura del Punto di fornitura gas per morosità decorsi non meno di 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento.

Limitatamente alla fornitura di energia elettrica, verrà effettuata una riduzione di potenza a un livello pari al 15% della potenza disponibile per un periodo pari ad almeno 15 (quindici) giorni solari, dopodiché, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà sospesa la fornitura. Tale riduzione è effettuata dal Distributore per i soli punti di prelievo connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore.

Resta inteso che, nel caso di impossibilità a procedere con la sospensione della fornitura, Soenergy potrà richiedere al Distributore l'interruzione fisica con blocco dell'alimentazione del punto di fornitura.

La richiesta di sospensione della fornitura non può comunque essere presentata al Distributore nei casi in cui: a) non sia stata effettuata la comunicazione di messa in mora nei tempi e modi previsti; b) il Cliente finale abbia comunicato al Fornitore l'avvenuto pagamento; c) il Fornitore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore competente o relativo alla fatturazione di importi anomali; d) la morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per servizi diversi dalla fornitura di gas naturale e/o energia elettrica e riguardanti pagamenti non espressamente contemplati nei rispettivi contratti di vendita e dettagliati nella scheda riepilogativa dei corrispettivi definiti dall'Autorità.

Il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente i seguenti indennizzi: 30 euro nel caso in cui la

fornitura sia stata sospesa per morosità o la potenza sia stata ridotta nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; 20 euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o la potenza sia stata ridotta e il Fornitore, pur avendo inviato la comunicazione di messa in mora, non abbia rispettato le tempistiche sopra descritte. In tutti questi casi, al Cliente non sarà richiesto il pagamento di alcun corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

Nel caso di morosità del Cliente che rientra tra i "clienti finali non disalimentabili" di cui all'art. 23 del TIMOE e art. 1 del TIMG verranno seguite le procedure previste dall'art. 24 del medesimo TIMOE e art. 16 del medesimo TIMG in modo che il Cliente non venga disalimentato.

Il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente stesso il corrispettivo di sospensione e riattivazione della fornitura, secondo quanto previsto dall'AEEGSI oltre a quanto previsto all'articolo 17 e al pagamento delle spese relative ai solleciti di pagamento e a tutte le eventuali ulteriori attività connesse al recupero del credito.

Soenergy avrà il diritto di applicare la procedura di sospensione della fornitura anche nel caso di mancato pagamento da parte del Cliente delle somme relative ai crediti acquistati e derivanti dalle fatture non pagate dal Cliente secondo la Delibera AEEGSI sul sistema indennitario (Del. ARG/elt 191/09 e s.m.i.).

Con riferimento alle offerte che prevedano sconti in ragione delle forniture congiunte di energia elettrica e gas, Soenergy si riserva la facoltà di richiedere, a seguito del mancato pagamento da parte del Cliente, la sospensione di entrambi o di uno solo dei servizi forniti.

Soenergy si riserva di promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni del caso nelle più opportune sedi con addebito al Cliente moroso 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.

Il Cliente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del Contratto.

Soenergy si riserva la possibilità di accedere al sistema indennitario regolato dalla delibera 191/09 e s.m.i. qualora le condizioni del Cliente lo consentano.

A seguito della richiesta di chiusura del Punto di Prelievo e/o del Punto di Riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, il Fornitore ha facoltà di risolvere il Contratto, mediante comunicazione anche contestuale al sollecito di pagamento, ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile e la Società potrà inoltrare al Distributore la richiesta di rimozione del POD dal Contratto di trasporto e dispacciamento e del PDR dal Contratto di distribuzione. In questo caso, il Cliente per riottenere la riattivazione della fornitura dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di fornitura e attendere i tempi tecnici della cessazione amministrativa.

28. Reclami e richieste di informazioni, livelli specifici e generali di qualità e indennizzi automatici

Eventuali reclami e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto o con ogni altro mezzo utile alla comunicazione che consenta di accertare la data di ricevimento. Il Fornitore provvederà a dare al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dal TIQV. Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente

Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; il motivo del reclamo; POD o PDR. Il Fornitore si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'AEEGSI nel TIQV e la relativa corresponsione degli indennizzi così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale.

29. Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie

Il Cliente che, in relazione al Contratto di fornitura, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità o presso eventuali altri organismi di risoluzione delle controversie, ai quali il Fornitore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita. L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. Per ulteriori informazioni è disponibile il Contact Center 800.166.654.

(www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.html).

30. Clausola risolutiva espressa

Soenergy si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante invio di comunicazione:

- in caso di prelievo fraudolento, di manomissione e rottura dei sigilli del contatore, utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto, dichiarazioni mendaci e in condizioni di sicurezza mancanti, in questo caso Soenergy può sospendere la fornitura con effetto immediato e senza necessità di preavviso;

- nel caso di impossibilità a procedere alla fornitura di energia e/o gas a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore, senza che ciò implichi alcuna responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente;

- parziale pagamento delle fatture, o ritardato pagamento delle stesse da parte del Cliente superiore a 15 (quindici) giorni, anche per somme relative a crediti acquistati e derivanti dalle fatture non pagate dal Cliente secondo la Delibera AEEGSI sul sistema indennitario (Del. ARG/elF 191/09 e s.m.i.). In tale ipotesi Soenergy avrà in ogni caso diritto al risarcimento del danno;

- reiterato ritardato pagamento delle fatture;

- mancata invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del cliente o per mancato o invalido rilascio/ costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia di cui al precedente articolo 18;

- insolvenza o iscrizione del cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;

- mancato pagamento di fatture relative ad un altro Contratto, eventualmente in vigore, o che sia stato in vigore, tra il Cliente e la stessa Soenergy.

31. Cessione del Contratto

Con la conclusione del Contratto il Cliente acconsente a che il Fornitore possa cedere il Contratto (previa comunicazione scritta al Cliente) ad altra impresa abilitata alla fornitura di energia elettrica o di gas naturale. 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 artt. 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.

32. Assicurazione clienti finali per la fornitura di gas naturale

I clienti domestici che utilizzano, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficiano in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 678/2016/R/gas dell'AEEGSI. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro, si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.it.

33. Integrazioni del Contratto

Saranno recepite nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di Pubbliche Autorità, tra cui anche quelle dell'AEEGSI, o altri soggetti competenti che comportino modifiche o integrazioni alle presenti clausole. Qualora non sia possibile il recepimento automatico, il Fornitore comunicherà al Cliente le modifiche o le integrazioni alle previsioni contrattuali con un preavviso minimo di 60 (sessanta) giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle stesse, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dal Contratto.

34. Imposte di registrazione

Il presente atto sarà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso, a norma dell'art. 5, comma 2, del D.P.R. n.131 del 26.04.1986 ed in tale eventualità le relative spese saranno a carico della Parte che ha dato causa alla registrazione.

35. Imposte e tasse

Il Cliente, agli effetti delle disposizioni fiscali vigenti, dichiara che il regime fiscale IVA da applicare al rapporto di fornitura da parte del Fornitore è quello risultante da quanto da esso indicato. Il Cliente si impegna a fornire al Fornitore, a sua richiesta, ogni informazione e documentazione necessaria ai fini della corretta applicazione delle imposte sui consumi e delle relative addizionali. Il Cliente si impegna inoltre a comunicare tempestivamente a Soenergy ogni variazione significativa delle condizioni e delle informazioni contenute nella Proposta di Contratto. In particolare, sarà onere del Cliente comunicare il trasferimento della propria residenza ai fini della corretta attribuzione degli aspetti tariffari e fiscali. Eventuali sanzioni e/o oneri dovuti da Soenergy all'Amministrazione Finanziaria a causa di mancate dichiarazioni o di dichiarazioni inesatte o incomplete saranno oggetto di rivalsa da parte di Soenergy nei confronti del Cliente, eventualmente anche mediante addebito in fattura.

36. Legge applicabile e foro competente

La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni controversia inerente la validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione del Contratto, non risolta con l'accordo diretto tra le Parti, sarà esclusivamente competente il Foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

37. Trattamento dati personali

Il Fornitore si impegna a rispettare le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali che sono richiesti al Cliente ai fini dell'erogazione della fornitura di energia o di gas naturale, ai sensi del D. lgs. 196/03.

38. Comunicazioni

Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere fatte per iscritto ed inviate a mezzo posta a Soenergy S.r.l. - via Vianelli n.1, 44011 Argenta (FE), oppure inviate a mezzo fax al numero 0532 318 691, per posta elettronica

all'indirizzo info@soenergy.it o all'indirizzo soenergy@pec.soenergy.it se inviate a mezzo posta elettronica certificata. Soenergy si riserva di fornire le comunicazioni anche con nota in fattura. I Fornitori di energia elettrica e/o gas dovranno inviare le comunicazioni di recesso a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo recessi@pec.soenergy.it.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PRIVACY Informativa ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. 30/06/2003 n. 196

Gentile Cliente,

il D. Lgs. 196 del 30/06/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Soenergy S.r.l., in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, con riferimento all'instaurazione ed esecuzione di rapporti contrattuali, la informa che i suoi dati personali, da lei direttamente forniti, verranno trattati nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

1. Origine dei dati personali

Il conferimento dei dati personali avviene unicamente da parte del Cliente ed è strettamente funzionale all'esecuzione del rapporto contrattuale e necessario per adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti o normativa comunitaria. L'eventuale rifiuto a fornire i dati relativi alla sottoscrizione del contratto, o al loro successivo trattamento, potrà determinare l'impossibilità di Soenergy S.r.l. a dar corso ai rapporti contrattuali medesimi.

2. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali sono trattati in forma cartacea, informatizzata e telematica nel rispetto delle disposizioni di legge atte a garantirne la riservatezza e la sicurezza, nonché l'esattezza, l'aggiornamento e la pertinenza dei dati stessi rispetto alle finalità dichiarate.

Ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. n. 196/2003, pertanto, le comunichiamo che le finalità per cui i dati personali a lei relativi vengono trattati, sono riconducibili a: - stipula di contratti per la fornitura di gas e/o di energia elettrica e/o per la prestazione di servizi tecnico-operativi di assistenza e consulenza in materia di gas e/o energia elettrica; - esecuzione dei servizi contrattualmente convenuti e comunicazioni/informazioni inerenti gli stessi; - adempimenti di legge previsti da norme civilistiche, fiscali, regolamenti e normative comunitarie; - adempimenti derivanti da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e dagli organi di vigilanza; - gestione amministrativa e organizzativa del rapporto; - tutela di Soenergy S.r.l. in sede di contenzioso (compreso recupero crediti). In occasione dell'instaurazione e gestione del rapporto contrattuale in cui si applicano le condizioni convenute con le Organizzazioni Sindacali o associazioni di categoria Soenergy può venire a conoscenza di dati che la legge definisce sensibili. Tali dati verranno trattati nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali; previo espresso consenso, potranno essere trattati anche per la progettazione e l'attuazione di iniziative commerciali, promozionali e ricerche di mercato interne finalizzate esclusivamente a sviluppare la qualità dell'offerta di Soenergy. In particolare Soenergy potrà utilizzare l'indirizzo di corrispondenza, di posta elettronica e il numero di telefono per servizi informativi e promuovere i propri prodotti, anche tramite invio di sms ed e-mail. Il consenso al trattamento dei dati per le finalità indicate al presente punto è facoltativo

e l'eventuale mancato consenso non pregiudica l'esecuzione, la gestione e il rinnovo del contratto.

3. Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi previsti da leggi, regolamenti o normativa comunitaria, non è prevista la diffusione dei dati personali; essi verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati e anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge. I dati potranno quindi essere comunicati alle categorie e ai soggetti di seguito indicati: Autorità o Istituzioni Pubbliche; istituti di credito; studi legali; società di consulenza informatica e aziendale; società di assicurazione; società di recupero crediti; società che per conto di Soenergy curano gli adempimenti amministrativi/contabili e chiunque sia legittimo destinatario di comunicazioni previste da norme di legge, regolamenti o contratti. Tali categorie tratteranno i dati nell'ambito delle rispettive funzioni, in conformità alle istruzioni ricevute, e per il perseguimento delle finalità sopraindicate.

4. Diritti del Cliente

Relativamente ai dati medesimi il Cliente potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D. Lgs. n. 196/2003, nei limiti ed alle condizioni previste dagli articoli 8, 9 e 10 del citato decreto legislativo. Le richieste vanno rivolte al Responsabile del trattamento. In particolare, in ogni momento, ha diritto di avere conferma dell'esistenza o meno dei dati personali che la riguardano, di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica. Ai sensi del medesimo articolo ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento. Per l'esercizio dei suoi diritti, nonché per informazioni più dettagliate circa i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati sono comunicati o che ne vengono a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, potrà rivolgersi al titolare del trattamento.

5. Il Titolare e il Responsabile del trattamento

Il titolare del trattamento dei dati è Soenergy S.r.l. con Sede Legale in Argenta (FE), via Vianelli, 1 – tel. 0532 853 330 – mail: info@soenergy.it. Responsabile per il riscontro all'interessato è il Direttore Commerciale di Soenergy, per la carica domiciliato presso la sede della società in Argenta (FE), via Vianelli, 1 – tel. 0532 853 330 – mail: info@soenergy.it.

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Applicabile nel mercato libero

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica. Aderendo al contratto che Lei è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà nel mercato libero. Se Lei è una PMI¹, ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'AEEGSI. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'AEEGSI ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

Informazioni relative all'identità dell'impresa e dell'operatore commerciale che deve contenere il contratto

Nome impresa: Soenergy S.r.l. Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Soenergy S.r.l. via Vianelli 1 – 44011 Argenta (FE). Nome del personale commerciale che l'ha contattata. Data e ora del contatto. Firma del personale commerciale che l'ha contattata.

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto Data di presunta attivazione: vedere Articolo 3 delle Condizioni Generali di Contratto; Periodo di validità della proposta: vedere quanto indicato nelle Condizioni Economiche. Nota: in caso di proposta contrattuale a cliente PMI¹, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta. Eventuali oneri a carico del Cliente: vedere quanto indicato nelle Condizioni Economiche.

Contenuto del contratto Il contratto che Lei è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole: prezzo del servizio; durata del contratto; modalità di utilizzo dei dati di lettura; modalità e tempistiche di pagamento; conseguenze del mancato pagamento; eventuali garanzie richieste; modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso; modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa copia contratto; scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici).

Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni dal ricevimento della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono).

¹ PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS AI SENSI DELLA DEL. 413/2016/R/COM AEEGSI

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica

vigente, un indennizzo automatico base, secondo quanto di seguito indicato: a) per il mancato rispetto del tempo di risposta motivata a reclami scritti 25 euro se la prestazione è eseguita tra 40 e 80 giorni, 50 euro se è eseguita fra 80 e 120 giorni e 75 euro se è eseguita oltre 120 giorni; b) per il mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione 25 euro se la prestazione è eseguita tra 90 e 180 giorni, 50 euro se la prestazione è eseguita tra 180 e 270 giorni e 75 euro se la prestazione è eseguita oltre 270 giorni; c) per il mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione 25 euro se la prestazione è eseguita tra 20 e 40 giorni, 50 euro se la prestazione è eseguita tra 40 e 60 giorni e 75 euro se la prestazione è eseguita oltre 60 giorni. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas.

La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari è pari a 95% (Soenergy 100%, tempo medio 5,8 giorni).

BONUS SOCIALE ENERGIA ELETTRICA E GAS

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito www.autorita.energia.it o chiama il numero verde 800.166.654.

INFORMAZIONI SUL MIX ENERGETICO

Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti (come pubblicato da GSE ai sensi del decreto MSE del 31/07/2009).

Fonti primarie utilizzate	Anno 2015	Anno 2016
Fonti rinnovabili	48,70%	31,18%
Carbone	16,70%	17,76%
Gas naturale	27,45%	42,56%
Prodotti petroliferi	1,13%	0,88%
Nucleare	3,33%	4,08%
Altre fonti	2,69%	3,55%

Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti (come pubblicato da GSE ai sensi del decreto MSE del 31/07/2009).

Fonti primarie utilizzate	Anno 2015	Anno 2016
Fonti rinnovabili	26,67%	16,00%
Carbone	23,87%	21,67%
Gas naturale	39,24%	51,94%
Prodotti petroliferi	1,62%	1,08%
Nucleare	4,76%	4,98%
Altre fonti	3,85%	4,33%