

Condizioni Generali di Fornitura (CGF) - Mercato Libero



Definizioni

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tutte le delibere che approvano i testi integrati dell'ARERA menzionati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

Bolletta Sintetica: è la bolletta, di periodo o di chiusura, emessa dal Fornitore in esecuzione del Contratto.

Ciente: è il Cliente finale che acquista energia elettrica e/o gas per uso proprio, così come identificato nel Contratto e specificamente, ai sensi delle presenti CGF: per la fornitura di energia elettrica, i clienti finali domestici e non domestici alimentati tramite Fornitura BT o Fornitura MT; per la fornitura di gas, i clienti finali domestici e non domestici il cui consumo annuo non sia complessivamente superiore a Smc 200.000.

Cliente Consumatore: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo.

Cliente di Piccole Dimensioni: con riferimento alla fornitura di energia elettrica, sono: (i) i clienti finali domestici e (ii) i clienti alimentati tramite fornitura BT; con riferimento alla fornitura di gas, sono: (i) i clienti finali domestici e (ii) i clienti finali che utilizzano il gas per finalità diverse dagli usi domestici limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc.

Cliente non Disallimentabile: Cliente per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura di energia elettrica ai sensi di quanto previsto dal TIMOE oppure la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità in caso di fornitura di gas ai sensi di quanto previsto dal TIMG.

Codice del Consumo: d.lgs. 206/2005 e ss.mm.ii.

Codice di Condotta Commerciale: Allegato A alla Delibera ARERA 366/2018/R/com e ss.mm.ii. applicabile ai clienti di cui all'art. 2 dell'Allegato A medesimo.

Condizioni Economiche della fornitura di energia elettrica/gas naturale (per brevità anche "Condizioni Economiche"): documento contenente prezzo, oneri, altre voci di costo ed ulteriori condizioni economiche e caratteristiche della fornitura oggetto del Contratto.

Condizioni Generali di Fornitura (o "CGF"): le presenti condizioni generali di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, applicabili ai Clienti per il mercato libero.

Contratto: Contratto di fornitura di energia elettrica e/o di fornitura di gas naturale concluso tra il Fornitore ed il Cliente comprensivo delle Condizioni Generali di Fornitura, Nota Informativa Privacy, Modulo di Ripensamento e della Documentazione Contrattuale.

Distributore: è il soggetto che si occupa degli aspetti tecnici della fornitura. Per l'energia elettrica è la società che svolge l'attività di trasporto e trasformazione dell'energia (su reti in media e bassa tensione) e ne garantisce la consegna al Cliente finale e potrebbe coincidere con Terna. Per il gas naturale è la società incaricata di gestire l'infrastruttura per il trasporto del gas locale fino alla consegna al Cliente finale.

Documentazione Contrattuale: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto quali la proposta/richiesta contrattuale, il modulo/comunicazione di accettazione, la Scheda Sintetica dell'Offerta, le Condizioni Economiche, l'ulteriore modulistica e ogni ulteriore documento, dichiarazione, informazione ai sensi della Normativa Applicabile.

Fornitore: IREN MERCATO S.p.A., con sede legale in Genova, Piazza Giambattista Raggi 6, cap 16137.

Fornitura BT: fornitura di energia elettrica a tutti i clienti a cui siano riconducibili punti di prelievo alimentati in bassa tensione.

Fornitura MT: fornitura di energia elettrica a tutti i clienti a cui siano riconducibili punti di prelievo alimentati in media tensione.

Misuratore: insieme delle apparecchiature preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale prelevati presso il Punto di Fornitura.

Normativa Applicabile: indica la normativa pro tempore applicabile al Contratto, con riferimento alle previsioni di legge nazionali, nonché a ogni ulteriore normativa internazionale, europea, regionale ovvero anche solo locale, o altra legge, regolamento o provvedimento e/o atto amministrativo, generale o particolare, incluse le disposizioni regolatorie adottate da ARERA;

Parti: Cliente e Fornitore.

Potenza Disponibile: massima potenza prelevabile in un Punto di Fornitura senza che il Cliente sia disallimentato; la potenza disponibile è la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, ovvero la potenza richiesta dal titolare del Punto di Fornitura, ridotta rispetto a quella per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, a condizione che la riduzione di potenza sia stata richiesta dal titolare del Punto di Fornitura e fissata contrattualmente.

Punto di Fornitura: punto/i di prelievo dell'energia elettrica ("POD") e/o punto di riconsegna del gas naturale ("PDR") indicato/i nel Contratto.

Servizio Conciliazione: servizio gratuito istituito dalla ARERA e gestito, per conto della stessa, da Acquirente Unico S.p.A. volto a mettere a disposizione del Cliente una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori e i gestori.

SII: Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129.

Subentro: procedura per riattivare la fornitura, in seguito alla cessazione del Contratto con interruzione della fornitura.

Supporto Durevole: qualsiasi strumento disponibile e accessibile al Cliente che permetta al Cliente medesimo di memorizzare informazioni che gli sono indirizzate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate (a titolo esemplificativo, posta elettronica); in caso di informazioni rese disponibili su siti internet o app, il Fornitore porta a conoscenza del Cliente, tramite notifica, l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime su tali strumenti.

Switch in: procedura per cambiare Fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale.

Terna: Terna S.p.A., società che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica.

TIC: Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione (Allegato C alla Delibera ARERA ARG/elt 199/11 e ss.mm.ii.).

TIDE: Testo integrato del dispacciamento elettrico approvato con Delibera ARERA 25 luglio 2023, 345/2023/R/eel, come successivamente modificato e integrato.

TIF: Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (Allegato A alla Delibera 463/2016/R/com e ss.mm.ii.).

TIMG: Testo integrato morosità gas (Allegato A alla Delibera ARERA ARG/gas 99/2011 ss.mm.ii.); **TIMOE:** Testo integrato morosità elettrica (Allegato A alla Delibera ARERA 258/2015/R/come ss.mm.ii.).

TIME: Testo integrato delle disposizioni per la regolazione dell'attività di misura elettrica (Allegato B alla Delibera ARERA 568/2019/R/eel e ss.mm.ii.).

TIQV: Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (Allegato A alla Delibera ARERA n. 413/2016 e ss.mm.ii.).

TISG: Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (Allegato A alla Delibera ARERA n. 148/2019/R/gas e ss.mm.ii.).

TIS: Testo Integrato Settlement (Allegato A alla Delibera ARERA 107/2009 e ss.mm.ii.).

TIT: Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (2024-2027), approvato con Delibera ARERA 27 dicembre 2023, 616/2023/R/eel come successivamente modificato e integrato.

TIV: Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza, approvato con Delibera ARERA 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel, come successivamente modificato e integrato).

TIVG: Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, approvato con Delibera ARERA 14 marzo 2023, 100/2023/R/com, come successivamente modificato e integrato.

TUDG: Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas (Delibera ARERA ARG/gas 569/2019 e ss.mm.ii.).

Volture: procedura per cambiare intestatario del Contratto con il medesimo Fornitore, senza che sia interrotta l'erogazione della Fornitura.



Premesse

Le presenti **Condizioni Generali di Fornitura** disciplinano i termini e le condizioni applicabili al rapporto contrattuale tra il Fornitore ed il Cliente, con riferimento i) alla

fornitura di energia elettrica e di gas naturale o ii) alla sola fornitura di gas naturale o iii) alla sola fornitura di energia elettrica, sia con riferimento alla Fornitura BT che alla Fornitura MT.

1. Oggetto del Contratto

1.1 Il Contratto ha ad oggetto la fornitura di energia elettrica e/o la fornitura di gas naturale, da parte del Fornitore al Cliente in conformità a quanto previsto dal Contratto medesimo e nel rispetto di quanto previsto dalla Normativa Applicabile.

1.2 Se non diversamente specificato, le previsioni delle presenti CGF che si riferiscono alla fornitura di energia elettrica sono applicabili sia alla Fornitura BT che alla Fornitura MT.

1.3 Se il Cliente richiede la fornitura sia di energia elettrica sia di gas naturale, tale richiesta non comporterà la presenza di un unico contratto tra il Cliente ed il Fornitore, in quanto le due

forniture saranno sempre e comunque disciplinate da due Contratti diversi e separati.

1.4 Il Cliente è responsabile della correttezza dei dati comunicati al Fornitore nel Contratto. In caso di incongruenza tra i dati comunicati dal Cliente e quelli che risultano al Distributore e/o al SII rispetto ai consumi o ad altre caratteristiche tecniche e/o amministrative della fornitura, il Fornitore potrà utilizzare i dati risultanti al Distributore e/o al SII e modificare automaticamente i dati incongruenti, fermo restando quanto previsto al successivo art. 14.

2. Conclusione del Contratto

2.1 Il Contratto è concluso:

se è il Fornitore a proporre al Cliente di concludere il Contratto e tale proposta è effettuata:

- tramite corrispondenza, quando il Fornitore viene a conoscenza dell'accettazione da parte

del Cliente della proposta. Se il Cliente non invia l'accettazione al Fornitore con le modalità ed entro il termine di 45 giorni indicati nella proposta, la proposta sarà da considerarsi decaduta;

- tramite web, nel momento in cui il Fornitore viene a conoscenza dell'accettazione da parte

del Cliente della proposta. Se il Cliente non invia l'accettazione al Fornitore con le modalità ed entro il termine di 45 giorni indicati nella proposta, la proposta sarà da considerarsi decaduta; nel corso di una procedura telefonica registrata su Supporto Durevole (c.d. verbal order), quando il Fornitore, dopo aver trasmesso il Contratto al Cliente, riceverà conferma della volontà di concludere il Contratto tramite:

- a) sottoscrizione, da parte del Cliente, dell'Offerta oppure di un ulteriore e separato documento riproduttivo del contenuto dell'Offerta che contenga l'accettazione del Cliente; in particolare, per i documenti informatici, la sottoscrizione potrà avvenire con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;
- b) altro Supporto Durevole, preventivamente indicato dal Cliente e rispetto al quale è stato espresso specifico consenso quale mezzo di conclusione del Contratto;

in entrambi i casi di cui alle precedenti lettere a. e b., il consenso del Cliente non è valido se quest'ultimo non ha confermato di aver precedentemente ricevuto dal Fornitore il documento scritto (in formato cartaceo o su altro Supporto Durevole) contenente tutte le condizioni contrattuali.

Se è il Cliente a richiedere al Fornitore di concludere il Contratto e tale richiesta è effettuata:

- tramite corrispondenza, quando il Fornitore dichiara per iscritto di accettare la richiesta, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente. Se il Fornitore non comunica l'accettazione entro tale termine, la richiesta di fornitura del Cliente è inefficace ed il Cliente non potrà pretendere nulla dal Fornitore.

Si specifica che, se il Cliente ha richiesto sia la fornitura di gas che di energia elettrica, il Fornitore potrà accettare la richiesta relativa anche ad una sola delle due forniture.

3. Durata e recesso

3.1 Il Contratto ha durata indeterminata.

3.2 L'avvio della fornitura avverrà:

- i) entro le tempistiche indicate dal Fornitore nel successivo art. 14 e che saranno definite dal Fornitore stesso:
 - nel caso di richiesta effettuata dal Cliente: nella lettera di accettazione del Fornitore; oppure
 - nei casi di proposta del Fornitore al Cliente:
 - a) se a mezzo corrispondenza, in apposita comunicazione del Fornitore, successiva alla conclusione del Contratto;
 - b) se nel corso di un verbal order, in una apposita comunicazione del Fornitore successiva alla conclusione del Contratto. In caso di diversa data di avvio, il Fornitore comunicherà tale data al Cliente;
- oppure
- ii) a partire dall'attivazione della fornitura come disciplinata dal successivo art. 14.

Recesso del Cliente (in conformità a quanto stabilito dall'Allegato A alla Delibera ARERA 302/2016/R/com e ss.mm.ii.)

3.3 Nel caso di cambio Fornitore, il Cliente, in occasione della conclusione del nuovo contratto di fornitura, rilascia al nuovo Fornitore entrante ovvero all'utente del dispiacciamento entrante o all'utente della distribuzione entrante da quest'ultimo individuato, apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto. La procura è rilasciata secondo le stesse modalità di conclusione del contratto con il Fornitore entrante e, comunque, su un Supporto Durevole, idoneo a garantire la sua immodificabilità e inalterabilità. Il recesso, in nome e per conto del Cliente, è esercitato mediante l'invio della richiesta di switch in al SII da parte: i) dell'utente del dispiacciamento entrante, per il settore dell'energia elettrica; ii) dell'utente della distribuzione entrante, per il settore del gas, iii) dal Fornitore entrante, se diverso dall'utente del dispiacciamento o della distribuzione. Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente dovrà pagare al Fornitore quanto dovuto per la fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

3.4 Nei casi diversi dal cambio Fornitore (quali ad esempio il recesso esercitato per cessazione della fornitura), il recesso è esercitato direttamente dal Cliente nei confronti del Fornitore medesimo inviando una raccomandata A.R. o PEC ai recapiti di cui al successivo art. 11.1. Il Fornitore trasmetterà al Distributore la richiesta del Cliente, nel rispetto dei termini ad esso imposti dalla vigente regolazione. Il recesso esercitato per cessazione della fornitura si considera efficace a tutti gli effetti solo ed esclusivamente con l'apposizione dei sigilli al contatore da parte del personale autorizzato dal Distributore. A tal fine, nel caso di contatori non accessibili, il Cliente dovrà consentire al Distributore, entro la data di scadenza del termine di preavviso, di accedere al contatore per procedere alla rilevazione dell'ultimo consumo, nonché alla chiusura/

rimozione dello stesso. Il Distributore dovrà rispettare termini ad esso imposti dalla Normativa Applicabile. Nel caso in cui il Cliente non consenta o comunque ostacoli le suddette attività di rilevazione/chiusura/rimozione del contatore, il recesso sarà inefficace. Per la fornitura di energia elettrica, l'apposizione dei sigilli al contatore elettronico, se possibile, potrà avvenire virtualmente anche per via telematica.

3.5 (Solo per il Cliente di Piccole dimensioni (in conformità a quanto stabilito dall'Allegato A alla Delibera ARERA 302/2016/R/com e ss.mm.ii.)) Fermo quanto previsto ai precedenti artt. 3.3. e 3.4., qualora il recesso sia esercitato dal Cliente di Piccole Dimensioni per motivi diversi dal cambio Fornitore, il termine di preavviso non potrà essere superiore a 1 (un) mese dal ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore uscente.

3.6 (Solo per la Fornitura MT) Fermo quanto altro previsto ai precedenti artt. 3.3. e 3.4., solo per la Fornitura MT il termine di preavviso per l'esercizio del recesso è di 9 (nove) mesi sia in caso di recesso per cambio Fornitore sia per i casi di recesso per cessazione della fornitura. In entrambi i casi il recesso viene effettuato dal Cliente mediante comunicazione scritta, da inoltrare al Fornitore attraverso posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: vendite-elettrico@pec.irenmmercato.it, o, in alternativa, tramite raccomandata A/R.

Se il termine di preavviso non è rispettato, il Fornitore potrà addebitare al Cliente in Fornitura MT un importo pari a 0,010 euro/kWh applicato sul consumo medio mensile per il periodo di mancato rispetto del termine di preavviso.

3.7 Sono fatte salve le previsioni di cui al comma 16.5 del TIMOE e di cui al comma 19.3 lettera b) del TIMG. È fatto altresì salvo quanto previsto all'Articolo 12 del Codice di Condotta Commerciale.

Recesso del Fornitore

3.8 Il Fornitore potrà recedere in ogni momento dal Contratto, inviando al Cliente una raccomandata A/R con un termine di preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, che decorre a partire dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso (ad esempio, se il Fornitore esercita il recesso il 20 gennaio, il termine di preavviso al Cliente decorre dal 1° febbraio).

3.9 In caso di recesso, la fatturazione dei consumi termina:

- con l'emissione dell'ultima bolletta/fattura successiva alla apposizione dei sigilli al contatore o all'interruzione della fornitura da esterno; oppure
- in caso di subentro di altro Fornitore, con l'acquisizione a sistema della data e della lettura del contatore comunicata dal Distributore.

3.10 La riattivazione del contatore, quando lo stesso sia stato chiuso e sigillato, potrà essere effettuata esclusivamente dal Distributore e solo dopo che sia stato perfezionato un nuovo Contratto di fornitura. In caso contrario, il consumo di energia elettrica e/o di gas sarà considerato abusivo, con tutte le conseguenze di legge.

4. Diritto di ripensamento

4.1 Il diritto di ripensamento consente al Cliente Consumatore, senza oneri e per qualsiasi motivo, di annullare la sottoscrizione del Contratto. Nello specifico, in conformità all'art. 12.4 del Codice di Condotta Commerciale ed al Capo I del Titolo III della parte III del Codice del Consumo, il Cliente Consumatore:

- a) se il Contratto è stato concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o a distanza, può esercitare senza oneri il diritto di ripensamento entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione del Contratto;
- b) se il Contratto è stato concluso tramite verbal order, può esercitare senza oneri il diritto di ripensamento entro 14 (quattordici) giorni da quando il Cliente Consumatore ha dichiarato di voler concludere il Contratto. Tale termine, a seconda delle due modalità alternative con cui il Fornitore acquisirà detta conferma, decorrerà: (i) in caso di conferma prestata tramite accesso all'area riservata clienti.irenucegas.it, dal giorno di esecuzione di detta operazione; (ii) in caso di contratti via telefono, dal giorno in cui il Cliente ha sottoscritto l'Offerta mediante firma elettronica o tramite altro Supporto Durevole a cui il Cliente ha preventivamente acconsentito.

4.2 Se il Contratto è concluso a seguito di visite non programmate da parte del Fornitore o di suo delegato, il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al precedente art. 4.1 è prolungato a 30 (trenta) giorni.

4.3 Il Cliente Consumatore può esercitare il diritto di ripensamento inviando una comunicazione scritta al Fornitore, eventualmente utilizzando il modulo di ripensamento allegato al Contratto. Il modulo di ripensamento è comunque anche reperibile presso gli uffici del Fornitore, nonché pubblicato sul sito internet www.irenucegas.it. La comunicazione scritta o il modulo possono essere trasmessi:

- a mezzo posta o corriere in Strada Santa Margherita, 6/a - 43123 Parma;
- via mail all'indirizzo ripensamenti@irenmmercato.it;
- con consegna presso gli sportelli territoriali delle sedi del Fornitore.

4.4 Si precisa altresì che, se il Cliente Consumatore:

- a) non ha richiesto l'esecuzione del Contratto prima della scadenza del termine di ripensamento, il Fornitore avvierà le attività per ottenere l'esecuzione del Contratto solo una volta trascorso il periodo di ripensamento;
- b) ha richiesto l'esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, e qualora il Contratto imponga, in tale caso, al Cliente l'obbligo di pagare, il Cliente Consumatore medesimo dovrà farne esplicita richiesta al Fornitore (su Supporto Durevole

in caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali) e riconoscere esplicitamente che non potrà più esercitare il suddetto diritto nei termini previsti dalla normativa primaria per il diritto di ripensamento una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, cioè una volta avviata la fornitura o, in caso di nuovo contratto con il medesimo Fornitore, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto; in ogni caso, il Fornitore, all'atto della eventuale richiesta di esecuzione anticipata, è tenuto ad informare il Cliente Consumatore delle conseguenze dell'esercizio di tale facoltà nonché ad acquisire da parte del Cliente Consumatore la conferma di aver ricevuto dette informazioni. Il Fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale potrà applicare al Cliente Consumatore che abbia chiesto l'esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, i) qualora non sia stata avviata la fornitura, un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo applicato dall'esercente la maggior tutela nei casi di cui all'articolo 11 del TIV, ii) qualora la fornitura sia stata avviata, il Cliente Consumatore sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura. 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 con il nuovo Fornitore rispetto alle normali tempistiche previste.

4.5 Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:

- 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 sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di fornitura di ultima istanza previsto per la tipologia di Cliente per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio Fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente Consumatore;
- 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 Consumatore.

4.6 Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del Punto di Fornitura/riconsegna, il Cliente Consumatore stesso sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale Fornitore, che provvederà, anche tramite l'eventuale utente del trasporto e del dispiacciamento o l'utente del servizio di distribuzione, nel rispetto dei tempi previsti dalla regolazione vigente.

5. Cessione del Contratto, cessione del credito, voltura, subentro e divieto di sub-fornitura

Cessione del Contratto e cessione del credito

5.1 Il Fornitore può cedere/trasferire il Contratto ad un'altra impresa - anche non appartenente al Gruppo Iren - autorizzata alla vendita di energia elettrica e/o di gas, informandone il Cliente e garantendo il mantenimento degli stessi termini e condizioni del Contratto.

5.2 Il Cliente autorizza sin d'ora la cessione dei crediti derivanti dal Contratto.

Voltura

5.3 In caso di voltura da un Cliente ("Cliente Uscente") ad un altro ("Cliente Entrante"), il Cliente Entrante dovrà stipulare un nuovo Contratto con il Fornitore.

5.4 Nel caso in cui il Cliente Entrante richieda la voltura per un PDR e/o POD sul quale gravano morosità pregresse causate dal Cliente Uscente o che sia sospeso a causa delle stesse, il Cliente Entrante non dovrà pagare tali morosità del Cliente Uscente, fatto salvo quanto previsto agli artt. 5.5, 5.6 e 5.7.

5.5 Se il Cliente Entrante dichiara di aver usufruito della fornitura prima della richiesta di voltura dovrà pagare al Fornitore quanto dovuto per tale utilizzo.

5.6 Se il Cliente Entrante dichiara di essere erede convivente del Cliente Uscente, dovrà pagare al

Fornitore tutte le morosità pregresse del Cliente Uscente medesimo.

5.7 In caso di trasferimento di un'azienda commerciale, il Cliente Entrante acquirente dell'azienda dovrà pagare le morosità pregresse contratte dal Cliente Uscente in solido con quest'ultimo, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2560 c.c.

5.8 Il Fornitore potrà in ogni caso richiedere eventuale ed ulteriore documentazione a supporto delle dichiarazioni rese dal Cliente Entrante e/o a corredo della richiesta di voltura quali, ad esempio, Contratto di acquisto, Contratto di locazione o visure camerali.

5.9 Si specifica che in caso di (i) voltura mortis causa, (ii) separazione tra coniugi / scioglimento dell'unione civile, o (iii) incorporazioni societarie, il nuovo Cliente Entrante ha facoltà di scegliere una nuova Offerta o mantenere le medesime condizioni applicate al Cliente Uscente.

Subentro

5.10 In caso di subentro, si applicano le disposizioni di cui ai precedenti articoli da 5.3. a 5.8.

Divieto di sub-fornitura

5.11 Al Cliente è fatto assoluto divieto di subfornitura di energia elettrica e/o di gas.

6. Pagamenti e Fatturazione

6.1 Sia per la sola fornitura di energia elettrica, sia per la sola fornitura di gas naturale, la fatturazione avviene con la periodicità e le modalità indicate nelle Condizioni Economiche.

6.2 Il pagamento dei corrispettivi di cui alla Bolletta Sintetica deve essere effettuato entro la data di scadenza ivi indicata, che non potrà essere inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della fattura stessa. Il pagamento dovrà essere effettuato secondo le modalità identificate nella bolletta. L'eventuale compensazione tra debiti e crediti del Cliente può avvenire, ove ne sussistano i presupposti, in seguito a richiesta scritta del Cliente ovvero su iniziativa del Fornitore.

6.3 Se il Cliente paga quanto dovuto oltre il termine fissato nella bolletta, si applicherà il successivo art. 7.

6.4 Se il Cliente richiede una rateizzazione dei pagamenti per casistiche non espressamente previste dalla regolazione ARERA, il Fornitore, in caso di accettazione della richiesta, addebiterà al Cliente i costi legati alla gestione del piano di rateizzazione di cui all'art. 20.5.

6.5 Se il Cliente richiede un duplicato cartaceo di una Bolletta Sintetica precedentemente ricevuta, il Fornitore addebiterà al Cliente l'importo fisso per tale duplicazione di cui all'art. 20.5.

7. Ritardo nei pagamenti. Sospensione e riattivazione della fornitura

7.1 In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento rispetto al termine fissato nella Bolletta Sintetica, agli importi non pagati saranno aggiunti gli interessi di mora, applicati a partire dalla data di scadenza fino alla data di effettivo pagamento, oltre le spese documentabili che il Fornitore avrà sostenuto per il recupero del proprio credito, in conformità alla Normativa Applicabile. Gli interessi moratori saranno calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, aumentato di 3,5 punti percentuali.

7.2 In caso di mancato pagamento di una Bolletta Sintetica entro i termini di cui all'art. 7.1, e comunque oltre 15 giorni dalla data di scadenza per il pagamento ivi indicata, il Fornitore si riserva il diritto di attivare le procedure previste in caso di morosità nei termini ed alle condizioni di cui al TIMOE, con riferimento alla fornitura di energia elettrica, ed al TIMG, con riferimento alla fornitura di gas. Resta, in ogni caso, salvo il diritto del Fornitore di risolvere il Contratto in conformità al successivo art. 8

7.3 In caso di Cliente disalimentabile, il Fornitore potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura. A tal fine, il Fornitore dovrà costituire in mora il Cliente inviandogli comunicazione scritta tramite raccomandata A/R oppure PEC, nella quale saranno indicati, tra l'altro, il termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento e il termine decorso il quale, in caso di mora, sarà inviata al Distributore la richiesta di sospensione della fornitura. Per le forniture di energia elettriche, il termine per la richiesta di sospensione: (i) nel caso di Clienti connessi in bassa tensione, non può essere inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora di cui al periodo che precede, e (ii) nel caso di Clienti non connessi in bassa tensione, non può essere inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, secondo quanto stabilito dal TIMOE. Per le forniture di gas naturale il termine per la richiesta di sospensione non può essere inferiore a 40 (quaranta) giorni dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, secondo quanto stabilito dal TIMG. L'avvenuto pagamento del debito dovrà essere comunicato e dimostrato dal Cliente mediante presentazione di idonea documentazione, da presentare presso gli sportelli del Fornitore o mediante altri recapiti indicati dal Fornitore nella suddetta comunicazione. Il Fornitore, decorsi almeno 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, in caso di persistenza dello stato di morosità, avrà diritto di richiedere al Distributore la sospensione della fornitura per morosità secondo quanto stabilito dal TIMOE e dal TIMG.

7.4 Per le forniture di energia elettrica, in caso di morosità del Cliente disalimentabile il Fornitore potrà richiedere al Distributore la riduzione di potenza o la sospensione della fornitura di energia elettrica per uno o più Punti di Prelievo nella titolarità del medesimo Cliente, nel caso in cui ciò sia tecnicamente fattibile e qualora sia decorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento, nel rispetto dei termini minimi previsti dal TIMOE con riferimento, rispettivamente, alla Fornitura BT ed alla Fornitura MT.

7.5 Nel caso di Fornitura BT, qualora sussistano le condizioni tecniche del Misuratore, in caso di morosità del Cliente disalimentabile, prima della sospensione della fornitura il Distributore effettuerà una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della Potenza Disponibile. Decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della Potenza Disponibile, se l'inadempimento del Cliente disalimentabile persiste, il Distributore provvederà all'esecuzione dell'intervento di sospensione della fornitura, senza necessità di ulteriori comunicazioni.

7.6 Il Cliente disalimentabile, secondo quanto stabilito dal TIMOE e dal TIMG, avrà diritto ad un indennizzo automatico di importo pari ad euro:

- 30,00 (trenta/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata, per la fornitura di energia elettrica, una riduzione di potenza, senza preventivo invio della comunicazione di Costituzione in Mora;
- 20,00 (venti/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata, per la fornitura di energia elettrica, una riduzione di potenza, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: i) termine ultimo entro cui il Cliente disalimentabile è tenuto a provvedere al pagamento; ii) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore della sospensione della fornitura. Si rimanda alla tabella di cui all'art. 20.5 per maggiori dettagli.

7.7 Il Distributore potrà, anche su segnalazione del Fornitore, immediatamente sospendere la fornitura in caso di accertato prelievo fraudolento da parte del Cliente (compresa l'ipotesi di riattivazione non autorizzata a seguito di sospensione per mora), per cause di pericolo oggettivo, ovvero in

caso di rottura dei sigilli del contatore o di manomissione dello stesso, ovvero in caso di accertata non conformità dell'impianto interno del Cliente disalimentabile alle norme tecniche vigenti sulla sicurezza degli impianti. In tali casi non sarà dovuto al Cliente disalimentabile alcun preavviso da parte del Fornitore.

7.8 Il Cliente disalimentabile è tenuto a:

- pagare il corrispettivo di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare eventualmente previsto dall'ARERA o definito nel prezzario del Distributore;
- pagare le spese di mora e le eventuali spese legali sostenute dal Fornitore;
- saldare integralmente fatture/bollette non pagate o pagate parzialmente;
- ripristinare, ove richiesto, il deposito cauzionale e/o la garanzia di cui al successivo art. 9.

Il Cliente disalimentabile deve consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato il contatore, per consentirgli di disalimentare il Punto di Fornitura in caso di inadempimento. In ogni caso è fatta salva ogni altra azione per il recupero del credito e il risarcimento dell'eventuale danno subito dal Fornitore. Sarà, infatti, a carico del Cliente disalimentabile ogni eventuale corrispettivo che il Distributore e/o ogni altro organismo competente dovesse esigere dal Fornitore a causa della sospensione e/o risoluzione del Contratto. Il Fornitore, inoltre, addebiterà al Cliente disalimentabile i corrispettivi indicati nelle Condizioni Economiche e relativi a:

- prestazioni commerciali relative a operazioni di sola riduzione e ripristino della potenza per morosità;
- prestazioni commerciali relative a operazioni di sospensione ed eventuale riattivazione della fornitura per morosità;
- prestazioni commerciali relative a operazioni di sollecito, sospensione ed eventuale riattivazione della fornitura per morosità.

Si rimanda alla tabella di cui all'art. 20.5 per maggiori dettagli.

7.9 Nel caso di morosità del Cliente di fornitura di gas naturale titolare di un PDR disalimentabile, il Fornitore potrà provvedere, tra l'altro, a richiedere al Distributore locale:

- la risoluzione contrattuale per morosità relativa a un PDR disalimentabile, secondo quanto previsto dal TIMG;
- la risoluzione contrattuale per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del PDR, secondo quanto previsto dal TIMG; il Fornitore in tal caso trasmette al Distributore, su eventuale richiesta di quest'ultimo:
 - i. copia delle fatture non pagate;
 - ii. copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente;
 - iii. copia della risoluzione del Contratto con il Cliente e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente;
 - iv. copia del Contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata;
 - v. documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

7.10 Per il Cliente non Disalimentabile, in caso di omesso o parziale pagamento della Bolletta Sintetica rispetto alla data di scadenza indicata nella fattura stessa, il Fornitore invierà allo stesso un sollecito a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dall'invio del medesimo sollecito. Decorso tale termine ultimo di pagamento indicato nel sollecito senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento della fattura insoluta tramite raccomandata A/R o PEC, il Fornitore potrà dichiarare risolto il Contratto per inadempimento del Cliente ai sensi dell'art. 1456 c.c. e potrà procedere (i) per l'energia elettrica, a risolvere il Contratto di trasporto e dispacciamento ai sensi del TIMOE, e (ii) per la fornitura di gas naturale, a richiedere al Distributore la risoluzione contrattuale per morosità del Punto di Fornitura. Il Distributore provvederà ad attivare, per il Punto di Fornitura moroso, il corrispondente servizio di ultima istanza.

7.11 Il Fornitore addebita al Cliente la componente "CMOR", derivante da un'eventuale morosità del Cliente, relativa a contratti precedenti con soggetti diversi dal Fornitore e addebitata dal Distributore al Fornitore medesimo, in conformità alla Normativa Applicabile. Il Fornitore potrà, altresì, richiedere al Cliente non domestico il pagamento degli eventuali crediti acquistati dall'esercente la salvaguardia (compresi gli eventuali interessi maturati per il ritardo nel pagamento) in fase di switch in.

8. Risoluzione automatica del Contratto

8.1 Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura, il Fornitore potrà risolvere di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., il Contratto nei seguenti casi:

- a) impedimento all'accesso al personale del Distributore ai Misuratori per effettuare operazioni sugli stessi (lettura, apertura, disalimentazione, operazioni di manutenzione etc.);
- b) dichiarazioni mendaci;
- c) autoletture mendaci;
- d) mancata comunicazione di affitto di locali, vendita dei locali;
- e) condizioni di sicurezza mancanti;

- f) manomissione o alterazione dolosa dei Misuratori, dei sigilli o dei contrassegni;
- g) prelievi fraudolenti di energia elettrica e/o di gas abusando dei servizi forniti dal Fornitore o dal Distributore;
- h) nel caso di imprenditore o persona giuridica sottoposta a procedura di liquidazione giudiziale o ad inizio della procedura di liquidazione coatta amministrativa;
- i) mancata comunicazione di operazioni societarie (trasferimento di ramo d'azienda, fusione, scissione ecc.);
- j) inadempimenti del Cliente sopra descritti verificatisi in altre utenze gestite dalla Società e riconducibili allo stesso soggetto giuridico

9. Deposito cauzionale e/o equivalente garanzia

9.1 Con riferimento alla fornitura di gas ed alla Fornitura BT, al momento della conclusione del Contratto il Fornitore potrà richiedere al Cliente, a conferma degli impegni assunti da quest'ultimo con la sottoscrizione, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di una garanzia equivalente, entro i limiti massimi stabiliti dalla Normativa Applicabile.

9.2 Con riferimento alla Fornitura MT, il Fornitore potrà richiedere al Cliente, al momento della conclusione del Contratto, a conferma degli impegni assunti da quest'ultimo con la sottoscrizione, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di garanzia fidejussoria bancaria o assicurativa a prima richiesta, rilasciata da primario Istituto di credito o da primaria compagnia di assicurazione per un importo pari al fatturato di 3 (tre) mensilità medie di fornitura, stimato dal Fornitore.

9.3 Il Fornitore, in caso di insolvenza del Cliente, potrà trattenere il deposito cauzionale o la garanzia equivalente fino alla concorrenza dei propri crediti, ferma restando la possibilità di avviare le altre azioni derivanti dalle Condizioni Generali di Fornitura e dalla Normativa Applicabile.

9.4 Qualora, a fronte di mancati pagamenti, l'importo del deposito o della garanzia equivalente fosse trattenuto in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente dovrà ricostituire il deposito o la garanzia per l'intero ammontare. In caso di mancata o invalida costituzione o ricostituzione del deposito o della garanzia, il Fornitore potrà risolvere il Contratto, in conformità all'art. 6.

9.5 Se non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolite, l'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito al Cliente con la Bolletta Sintetica di chiusura, maggiorato degli interessi legali maturati.

10. Variazioni contrattuali per modifiche normative e variazioni unilaterali di clausole contrattuali

10.1 Nel Contratto potranno essere inserite o modificate automaticamente condizioni contrattuali, sulla base di quanto previsto dalla Normativa Applicabile.

Fornitura gas e BT

10.2 Con riferimento alla fornitura di gas ed alla Fornitura BT, in caso di modifica unilaterale del Contratto da parte del Fornitore diversa da quella di cui all'art. 10.1, il Fornitore stesso ne darà apposita comunicazione scritta al Cliente su Supporto Durevole con un preavviso minimo di 3 (tre) mesi rispetto alla data in cui saranno efficaci le variazioni. In caso di variazione unilaterale delle Condizioni Economiche che comporti esclusivamente una diminuzione di corrispettivi previsti in Contratto e determinati dal Fornitore, il termine di preavviso non sarà inferiore ad 1 (uno) mese rispetto alla decorrenza delle suddette variazioni.

10.3 Con riferimento alla fornitura di gas ed alla Fornitura BT, la comunicazione di modifica sarà denominata "Proposta di modifica unilaterale del Contratto", che in caso di invio telematico coinciderà con l'eventuale oggetto del messaggio di trasmissione della comunicazione e che, per ciascuna delle modifiche proposte, conterrà le seguenti informazioni:

- a) il testo completo di ciascuna clausola modificata;
- b) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della modifica;
- c) la decorrenza della modifica;
- d) le modalità e i termini per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso, senza oneri, nel rispetto di quanto previsto dalla Normativa Applicabile.
- e) nel caso in cui la modifica riguardasse le condizioni economiche, il nuovo codice Offerta risultante dalla modifica e la stima della spesa annua, imposte escluse in conformità a quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale.
- f) la frase: "per un confronto in termini di spesa annua personalizzata delle offerte presenti nel mercato libero sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il Portale Offerte Luce e

Gas www.ilportaleofferte.it".

- g) il diritto del Cliente a ricevere un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei termini di preavviso della comunicazione.

10.4 Se il Fornitore non rispetta le disposizioni del Codice di Condotta Commerciale sulle variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali, tali variazioni non saranno applicabili al Cliente, salvo che comportino una diminuzione di corrispettivi unitari previsti in Contratto. In caso di mancata applicazione delle variazioni, continueranno ad applicarsi le condizioni precedenti alla prevista decorrenza delle modifiche proposte.

10.5 La comunicazione di cui all'art. 10.2 non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico di corrispettivi non determinati dal Fornitore. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella bolletta in cui le variazioni sono applicate.

Fornitura MT

10.6 Con riferimento alla Fornitura MT, in caso di modifiche della Normativa Applicabile o dei parametri economici su cui si basa il Contratto o se ricorrano giustificati motivi, il Fornitore potrà proporre al Cliente nuove condizioni contrattuali (comprese le Condizioni Economiche) per assicurare la prosecuzione della fornitura. Il Cliente potrà non accettare tali condizioni, informando tempestivamente il Fornitore entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricevimento delle stesse: in caso contrario, le nuove condizioni si intendono accettate e, dunque, saranno pienamente efficaci. Se il Cliente non accetta le nuove condizioni, il Contratto termina alla fine del mese successivo a quello del ricevimento da parte del Fornitore della comunicazione di non accettazione (ad esempio: se il Cliente, il 10 gennaio, comunica al Fornitore di non accettare le modifiche, il Contratto cesserà il 28 febbraio).

11. Comunicazioni relative al Contratto e reclami

Comunicazioni del Cliente al Fornitore

11.1 Le comunicazioni scritte relative al Contratto devono indicare sia i dati identificativi del Cliente, sia i dati identificativi della sede della fornitura. Ogni comunicazione scritta o richiesta di informazione dovrà essere inviata ad Iren Mercato:

- con modalità elettronica, tramite form sul sito www.irenlucegas.it/assistenza/form-modalita-guidata;
- sui canali di comunicazione indicati in bolletta o sul sito www.irenlucegas.it;
- con modalità cartacea, tramite servizio postale o a mezzo corriere o, quando previsto, tramite soggetti incaricati del Fornitore, al seguente indirizzo: **Servizio Gestione Clienti, Strada S. Margherita, n. 6/a, CAP 43123, Parma.**

11.2 I reclami potranno essere inviati:

- con modalità elettronica, tramite web compilando il modulo online sul sito www.irenlucegas.it;
- con modalità cartacea, eventualmente utilizzando il modulo predisposto dal Fornitore scaricabile dal sito internet www.irenlucegas.it/assistenza e reperibile presso gli Sportelli di Iren Mercato, da presentare presso gli Sportelli di Iren Mercato o spedire tramite servizio postale o a mezzo corriere al seguente indirizzo: **Servizio Gestione Clienti, in Strada S.**

Margherita, n. 6/a, CAP 43123, Parma.

Il Cliente potrà, in ogni caso, presentare il reclamo con modalità cartacea senza utilizzare il modulo fornito dal Fornitore, a condizione che la comunicazione contenga almeno i seguenti dati minimi necessari: (i) nome e cognome; (ii) indirizzo di fornitura; (iii) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico; (iv) servizio cui si riferisce il reclamo scritto; (v) il motivo del reclamo; (vi) indicazione del Punto di Fornitura; (vii) codice PDR o POD o, qualora non disponibili, il codice Cliente; (viii) un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

11.4 Il Fornitore fornisce risposta motivata al Cliente entro i termini previsti dalla Normativa Applicabile, in conformità a quanto previsto dal TIQV.

Comunicazioni del Fornitore al Cliente

11.5 Fatte salve specifiche modalità di comunicazione di cui alle presenti Condizioni Generali di Fornitura e/o alla Normativa Applicabile, le comunicazioni avverranno con le modalità e ai recapiti previsti nel Contratto.

11.6 Qualora nel corso del Contratto il Cliente, con formale richiesta, modifichi i suoi recapiti, ad ogni effetto del Contratto, verranno ritenuti validi gli ultimi recapiti forniti.

12. Limitazioni di responsabilità e Forza Maggiore

12.1 La fornitura è erogata con continuità e può essere temporaneamente interrotta, in tutto o in parte, dalle imprese distributrici competenti per territorio, in caso di pericolo, per ragioni di servizio o per motivi di sicurezza del sistema. Tali interruzioni, così come le interruzioni o le limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, a cause di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento a carico del Fornitore stesso, né potranno essere utilizzate dal Cliente per risolvere il Contratto.

12.2 Il Fornitore non risponderà di eventuali danni subiti dal Cliente a causa di problemi di natura tecnica derivanti dagli impianti del Distributore e/o dall'impianto del Cliente. Il Fornitore non risponderà, inoltre, di problemi relativi alla consegna dell'energia elettrica e/o del gas quali, a mero titolo esemplificativo:

- i) variazione della tensione o della frequenza;

ii) variazione della forma d'onda;

iii) interruzione della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione del gas o di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica;

iv) microinterruzioni, sovraccarichi o buchi di tensione;

v) eventuali anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alle reti di distribuzione.

12.3 In ogni caso, fatto salvo quanto altro previsto dalle CGF, nessuna delle Parti sarà responsabile verso l'altra per danni o perdite causate da eventi eccezionali al di fuori del proprio controllo ("Forza Maggiore"). A titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiscono cause di Forza Maggiore:

- a) guerre, azioni terroristiche, sabotaggi, atti vandalici, sommosse e attacchi informatici;

- b) fenomeni naturali avversi, compresi fulmini, terremoti, frane, incendi e inondazioni;
 - c) esplosioni, radiazioni e contaminazioni chimiche;
 - d) scioperi, serrate ed ogni forma di agitazione a carattere industriale;
 - e) epidemie e pandemie;
 - f) emanazione di atti da parte di pubbliche autorità che rendano di fatto in tutto o in parte impossibile l'adempimento degli obblighi contrattuali.
- 12.4** Se dopo l'attivazione della fornitura interviene una causa di Forza Maggiore tale da rendere al Fornitore, in tutto o in parte, impossibile adempiere agli obblighi posti a suo carico dal Contratto, il Fornitore lo comunicherà tempestivamente al Cliente, informandolo sulla natura della causa di Forza Maggiore e sul grado di impossibilità dell'adempimento.

13. Standard qualitativi. Indennizzi automatici

- 13.1** Il Fornitore deve rispettare i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita come fissati da ARERA nei propri provvedimenti (TIQV), e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti dalla Normativa Applicabile. Tali informazioni sono contenute anche nella Documentazione Contrattuale.
- 13.2** Con riferimento alla fornitura di gas ed alla Fornitura BT, in conformità al Codice di Condotta Commerciale, il Fornitore deve corrispondere al Cliente un indennizzo automatico pari a 30,00 (trenta/00) euro in caso di mancato rispetto dei termini di preavviso in caso di variazioni contrattuali unilaterali, evoluzioni automatiche, rinnovo delle Condizioni Economiche.
- 13.3** Con riferimento alla Fornitura BT ed alla fornitura di gas:
- in caso di emissione della Bolletta Sintetica di periodo oltre il termine di cui all'art.4.2 o all'art. 4.3, lettera b) del TIF, il Fornitore riconosce al Cliente un indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, in base a quanto previsto all'art. 16 del TIF. Il valore di tale indennizzo è pari a: (i) 6,00 (sei/00) euro nel caso in cui la Bolletta Sintetica di periodo sia emessa con un

- 12.5** Se la causa di Forza Maggiore è tale da comportare l'impossibilità definitiva totale di adempiere al Contratto, il Contratto si intenderà risolto a partire dalla data della comunicazione di cui sopra.
- 12.6** Se l'impossibilità è parziale, il Fornitore potrà, con la comunicazione di cui all'art. 12.5, esercitare il recesso con un preavviso di 6 (sei) mesi secondo le modalità di cui all'art. 3; nel frattempo, il Contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile.
- Se il Fornitore non recede, il Contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile; il Cliente avrà la facoltà di recedere, con un preavviso di 1 (un) mese, tramite raccomandata A/R o PEC da spedire al Fornitore entro 5 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente art. 12.5.

ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di emissione della Bolletta Sintetica di periodo o del diverso termine previsto ai sensi dell'art. 4.3, lett. b) del TIF; (ii) l'importo di cui alla precedente punto (i) è maggiorato di 2,00 (due/00) euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20,00 (venti/00) euro, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine dell'art.4.3, lettera b) di emissione della Bolletta Sintetica di periodo o del diverso termine previsto ai sensi dell'art. 4.3, lett. b) del TIF;

- in caso di emissione della Bolletta Sintetica di chiusura oltre i termini cui al comma 11.1 del TIF, il Fornitore riconosce, nella medesima Bolletta Sintetica di chiusura, un indennizzo automatico al Cliente. Il valore dell'indennizzo è pari a: (i) 4,00 (quattro/00) euro nel caso in cui la Bolletta Sintetica di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la Bolletta Sintetica; (ii) l'importo di cui al precedente punto (i) è maggiorato di 2,00 (due) ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22,00 (ventidue/00) euro per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.

14. Avvio del Contratto per cambio Fornitore. Attivazione della fornitura. Condizioni risolutive

- 14.1** In caso di switch in, salvo quanto previsto al successivo art. 14.2, con riferimento al Contratto di fornitura di gas e di Fornitura BT, la fornitura è avviata, salvo diversa richiesta del Cliente, dalla data di effettiva sostituzione del Fornitore nella fornitura e, di regola, entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto (ad esempio: se il Contratto è concluso il 10 gennaio, la fornitura sarà avviata al più tardi entro il 1° aprile).
- 14.2** Con riferimento alla Fornitura MT, in caso di switch in la fornitura è avviata dalla data di effettiva sostituzione del Fornitore, una volta concluse le procedure di cessazione del rapporto di fornitura precedente.
- 14.3** In caso di subentro:
- a) la fornitura di gas decorre dalla data di apertura del contatore;
 - b) la fornitura di energia elettrica decorre dalla lettura iniziale comunicata dal Distributore.
- 14.4** In caso di voltura:
- a) la fornitura di gas decorre dalla data nella quale viene aggiornato il nuovo Contratto, con riferimento ai dati anagrafici del Cliente entrante associato al PDR, secondo quanto previsto dagli articoli 4 e 5 dell'allegato A alla delibera ARERA 102/2016/R/com e ss.mm.ii.;
 - b) la fornitura di energia elettrica decorre dalla data nella quale viene aggiornato il nuovo Contratto, con riferimento ai dati anagrafici del Cliente entrante associato al POD, secondo quanto previsto dall'art. 5 dell'Allegato A alla delibera ARERA 398/2014/R/eel e ss.mm.ii.
- 14.5** Se il Cliente richiede l'attivazione della fornitura di gas e/o di energia elettrica BT e MT presso un nuovo impianto di utenza, il Fornitore provvederà alla trasmissione della richiesta al Distributore locale entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta stessa; il Distributore provvederà successivamente all'attivazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, secondo quanto previsto dalla Normativa Applicabile.
- 14.6** Per quanto riguarda la sola fornitura di energia elettrica, l'esecuzione del Contratto e della fornitura sono condizionate al perfezionamento dei contratti per i servizi di trasmissione, distribuzione e dispacciamento dell'energia elettrica che il Fornitore provvederà a stipulare (sulla base delle tempistiche previste dalla ARERA, incluso il termine di 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui all'art. 4), in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti. I relativi contratti cesseranno i propri effetti e tali servizi cesseranno di essere forniti alla data di risoluzione, per qualsivoglia causa, del Contratto. Il Fornitore si impegna ad effettuare ogni adempimento per rendere operativi detti servizi, addebitando al Cliente i relativi oneri, senza spese aggiuntive. Il Cliente si impegna a fornire al Fornitore tutta la documentazione necessaria, secondo tempistiche e modalità idonee. In caso di differimento dell'attivazione della fornitura per motivi che non siano imputabili al Fornitore, il Cliente non potrà pretendere alcunché dal Fornitore medesimo.
- 14.7** Con riguardo alla fornitura di gas, la data di attivazione della fornitura coincide con la data a partire dalla quale la fornitura di gas naturale, in virtù dell'accesso consentito dall'impresa di distribuzione, è in carico al Fornitore.
- 14.8** Il Cliente deve assicurare che il Punto di Fornitura indicato sul Contratto sia adeguatamente collegato alla rete di distribuzione locale e le opere realizzate per collegare gli impianti siano adeguate ai propri fabbisogni. Il Cliente deve assicurare altresì che l'impianto interno, in tutte le sue componenti (Punto di Fornitura, complessi di misura ecc.), sia conforme alle norme tecniche ed alle disposizioni di sicurezza vigenti.
- 14.9** Qualora, invece, si rendesse necessario provvedere all'allacciamento del Punto di Fornitura ovvero all'adeguamento di tali opere, il Cliente, per tramite del Fornitore, dovrà prendere i necessari accordi con il Distributore alla cui rete locale è connesso il proprio impianto.
- 14.10** Il Fornitore potrà, in ogni caso, decidere di non attivare il Contratto o di risolvere il Contratto nei casi in cui le installazioni del Cliente non risultino conformi alla Normativa Applicabile.
- 14.11** Il Fornitore si limita ad acquisire le dichiarazioni e le certificazioni di competenza del Distributore, non assumendosi alcuna responsabilità rispetto all'impianto e alle attività di competenza del Distributore e/o del Cliente.
- 14.12** Ogni eventuale mutamento del Punto di Fornitura nel corso dell'esecuzione del Contratto deve essere preventivamente concordato con il Fornitore e sarà comunque subordinato all'accettazione del Distributore.

Condizioni risolutive

- 14.13** Il Contratto, anche se già concluso, dovrà considerarsi automaticamente risolto, senza nessuna responsabilità del Fornitore (che avviserà tempestivamente il Cliente) nel caso in cui si verifichi una delle seguenti condizioni:
- a) se il contatore non risulta intestato al Cliente presso gli archivi del Distributore;
 - b) se il Cliente è stato in precedenza inadempiente nei confronti del Fornitore;

- c) se il Cliente risulta iscritto al registro dei protesti o è soggetto a procedure esecutive;
 - d) se il Cliente risulta assoggettato a procedure concorsuali (ad esempio, concordato preventivo, liquidazione coatta amministrativa, etc.), in proprio o nella qualità di legale rappresentante di società;
 - e) se a causa di eventuali impedimenti di qualsiasi natura, anche se contingenti e temporanei (ad esempio, nel caso di impedimento all'accesso ai Misuratori per effettuare operazioni di apertura), il Fornitore non potesse attivare la fornitura;
 - f) se il soggetto delegato alla conclusione del Contratto non sia stato munito dei poteri necessari;
 - g) se l'indirizzo del Punto di Fornitura dichiarato nel Contratto dal Cliente differisce da quanto risulta al Distributore e/o al SII;
 - h) se il Cliente non consegna al Fornitore la documentazione richiesta per l'attivazione e/o l'esecuzione della fornitura;
 - i) in caso di eventuali ulteriori motivi tecnici, economici, amministrativi e/o gestionali.
- Con riferimento, inoltre, alla sola fornitura di gas:**
- j) se, al momento della richiesta di accesso per la sostituzione nella fornitura, il PDR risulti chiuso e/o sospeso per morosità;
 - k) se, al momento della richiesta di accesso, il Cliente richiedente risulti precedentemente titolare del PDR o di un altro PDR interrotto per morosità;
 - l) se, al momento della richiesta di accesso per sostituzione/attivazione nella fornitura, il Distributore segnali che il PDR rientra tra quelli per i quali il Fornitore/utente del servizio di distribuzione ha la possibilità di revocare la richiesta e che, a tal fine, secondo quanto disposto dall'art. 19.3 del TIMG, il Distributore è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore/utente del servizio di distribuzione le seguenti informazioni circa il PDR oggetto della richiesta stessa: l'eventuale chiusura del PDR a seguito dell'intervento di Chiusura del PDR per sospensione della fornitura per morosità, di cui all'art. 6 dell'Allegato stesso; il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; le date delle eventuali richieste di Chiusura del PDR per sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; le date delle eventuali richieste di accesso per sostituzione in corso; l'accessibilità o meno del PDR;
 - m) se la categoria d'uso dichiarata nel Contratto dal Cliente differisce da quella che risulta al Distributore e/o al SII.

Con riferimento, inoltre, alla sola fornitura di energia elettrica:

- n) nel caso in cui il Punto di Fornitura, al momento della richiesta di switch in, risulti sospeso per morosità o oggetto di una richiesta di indennizzo, conformemente a quanto disposto dall'art. 10.3 della Delibera ARERA n. 4/2008 e ss.mm.ii e dal TIMOE;
 - o) nel caso in cui, al momento della richiesta di switch in, il Distributore segnali che il Punto di Fornitura rientra tra quelli per i quali il Fornitore/utente del trasporto e del dispacciamento ha la possibilità di revocare la richiesta e che, a tal fine, secondo quanto disposto dall'art. 16.5 del TIMOE, il Distributore è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore/utente del trasporto e del dispacciamento, le seguenti informazioni circa il Punto di Fornitura oggetto della richiesta di switch in: se il Punto di Fornitura risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; se per il medesimo punto sia in corso una richiesta di indennizzo; il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; le eventuali date delle richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switch in; le eventuali date delle richieste di switch in, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switch in;
 - p) se il livello di tensione e/o la potenza dichiarate nel Contratto dal Cliente differiscono dalle risultanze dell'impresa distributrice e/o del SII.
- 14.14** Il Contratto si intenderà, altresì, risolto senza nessuna responsabilità del Fornitore (che avviserà tempestivamente il Cliente) in caso di risoluzione del rapporto contrattuale tra il Fornitore e l'utente del trasporto e del dispacciamento, secondo l'art. 16.2 del TIMOE, qualora dal Contratto risulti che il Fornitore non sia anche utente del trasporto e del dispacciamento. In tale caso, il Contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dalla Normativa Applicabile, che saranno successivamente comunicati. La fornitura verrà comunque garantita da parte dell'esercente i servizi di ultima istanza.
- 14.15** Per la fornitura di gas costituiscono, inoltre, cause di risoluzione del Contratto di fornitura da parte del Fornitore:
- a) l'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione del PDR ai sensi dell'art. 11 del TIMG;

secondo le previsioni di cui all'art. 13 del Codice di rete tipo di distribuzione gas (Delibera ARERA 108/2006 e ss.mm.ii.);

c) la risoluzione del rapporto contrattuale tra il Fornitore e l'utente del servizio di distribuzione, secondo le previsioni dell'art. 27 bis della Delibera ARERA 138/04 e ss.mm.ii., qualora dal Contratto risulti che il Fornitore non sia anche utente del servizio di distribuzione. In tal caso,

il Contratto sarà eseguito in coerenza con i termini, oggetto di successiva comunicazione, previsti dal suddetto art. 27 bis della Delibera ARERA 138/04 e ss.mm.ii. La fornitura, con riferimento ai servizi di ultima istanza, verrà comunque garantita nel caso in cui il Cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita.

15. Condizioni per la fornitura di energia elettrica e responsabilità (disposizioni applicabili soltanto alla fornitura di energia elettrica)

- 15.1 Per la fornitura di energia elettrica, il Fornitore utilizza la rete nazionale di trasmissione e quella di distribuzione locale, secondo le caratteristiche dei Punti di Fornitura, con le relative tensioni e la frequenza di 50 Hz. Gli aspetti tecnici che riguardano la riconsegna dell'energia elettrica (ad esempio tensione e frequenza, forma d'onda, continuità del servizio, etc.) attengono ai rapporti tra Cliente e Distributore locale.
- 15.2 Salvo il caso di responsabilità diretta del Fornitore per dolo o colpa grave le interruzioni, le microinterruzioni, i buchi/cali di tensione e le sospensioni della fornitura non saranno causa di risoluzione del Contratto né costituiranno motivo per il Cliente di richiedere un risarcimento del danno al Fornitore.
- 15.3 Se non diversamente specificato nelle Condizioni Economiche, i periodi di fornitura e le fasce orarie sono quelle definite nel TIV. L'insieme delle ore appartenenti alle fasce F2 e F3 è anche

denominato fascia "F23". Le ore indicate come "picco" si intendono tutte le ore comprese tra le 8.00 e le 20.00, dei giorni dal lunedì al venerdì; le ore indicate come "fuori picco" si intendono tutte le ore comprese tra le 20.00 e le 8.00, dal lunedì al venerdì e tra le 0.00 alle 24.00 di sabato, domenica e festivi. Le ore verranno determinate convertendo le fasce orarie F1, F2 ed F3 definite nel TIV, sulla base delle ore annue, utilizzando l'algoritmo: $Picco = F1 + 0,12 * F2$ e "Fuori picco" = $F3 + 0,88 * F2$.

- 15.4 L'energia elettrica oggetto del Contratto non potrà essere utilizzata in località diversa rispetto a quella indicata nel Contratto né potrà essere ceduta sotto qualsiasi forma a terzi. Non sussistendo o venendo meno dette condizioni, il Fornitore si riserva la facoltà di non attivare o di risolvere di diritto il Contratto, oltre che di richiedere al Cliente il risarcimento degli eventuali danni.

16. Mandato alla stipula dei contratti di connessione, trasporto e dispacciamento (disposizioni applicabili soltanto alla fornitura di energia elettrica)

- 16.1 Con la conclusione del Contratto, il Cliente, con riferimento al proprio Punto di Fornitura, conferisce al Fornitore mandato senza rappresentanza affinché provveda a stipulare con il Distributore un Contratto per il servizio di trasporto di energia elettrica e con Terna un Contratto per il dispacciamento dell'energia elettrica.
- 16.2 Il Cliente conferisce altresì al Fornitore (i) mandato con rappresentanza per la sottoscrizione del Contratto di connessione (allegato al Contratto di trasporto di cui al precedente punto), nonché (ii) mandato senza rappresentanza affinché lo stesso, per conto del Cliente, provveda a svolgere le pratiche e le attività relative alla esecuzione del Contratto di connessione (ad esempio, modifica caratteristiche tecniche del Punto di Fornitura, aumento/variazione di potenza, spostamento gruppo misura, ecc.). La conclusione del Contratto comporta per il Fornitore anche l'accettazione dei predetti mandati.
- 16.3 Il Cliente dovrà pagare al Fornitore le somme necessarie per l'adempimento degli obblighi assunti

dal Fornitore in esecuzione dei suddetti mandati. A questo proposito, il Cliente riconoscerà al Fornitore il pagamento degli importi di competenza del Distributore previsti per le singole prestazioni dal TIC, ivi compresa la componente CTS ai sensi della delibera ARERA 247/04 e ss.mm.ii., nel caso in cui il Distributore avrà addebitato tali importi al Fornitore.

- 16.4 Il Fornitore potrà, inoltre, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente, addebitare al Cliente il corrispettivo per prestazioni quali, ad esempio, la voltura, il subentro, la disattivazione della fornitura a seguito di richiesta del Cliente, etc. Si rimanda alla tabella di cui all'art. 20.5 per maggiori dettagli.
- 16.5 I mandati conferiti dal Cliente al Fornitore sono a titolo gratuito, esclusivi e irrevocabili, e cessano alla data di risoluzione del Contratto, per qualsivoglia causa.
- 16.6 Il Fornitore rende disponibile al Cliente tramite il proprio sito www.irenlucegas.it le condizioni tecniche allegate al Contratto di trasporto.

17. Modalità di prelievo e modalità di utilizzo del gas (disposizioni applicabili soltanto alla fornitura di gas naturale)

- 17.1 Il gas fornito è composto da gas naturali costituiti essenzialmente da metano. Per motivi di sicurezza, il gas è fornito opportunamente odorizzato.
- 17.2 La fornitura viene concessa per gli usi dichiarati dal Cliente ai fini della conclusione del Contratto, nei limiti della portata richiesta. I prelievi eccedenti la potenzialità massima installata sono vietati e, in caso di violazione, il Cliente risponderà di tutti i danni causati.
- 17.3 Il Cliente non potrà, in nessun caso, cedere il gas a terzi. In caso di violazione di tale divieto, il Fornitore potrà sospendere la fornitura fino alla cessazione della condotta vietata e fino all'integrale riscossione del danno subito, a condizione che abbia inviato al Cliente una contestazione scritta almeno 15 (quindici) giorni prima della sospensione e che, nonostante

ciò, il Cliente non abbia cessato la violazione. Il Fornitore, in ogni caso, potrà procedere alla risoluzione del Contratto, nonché esperire le azioni civili e/o penali del caso.

- 17.4 La fornitura del gas può essere richiesta per le categorie d'uso definite nel TISG.
- 17.5 Ogni modifica negli utilizzi del gas oggetto della fornitura deve essere preventivamente comunicata al Fornitore. Il Cliente potrà attuare la variazione comunicata solo a seguito di autorizzazione scritta del Fornitore e, ove necessario, previa integrazione del Contratto. Se il Cliente non comunica la variazione d'uso e ciò comporti una diversa applicazione di tariffe e/o imposte, dirette o indirette, il Fornitore potrà rifatturare i consumi dell'utenza secondo i corretti valori tariffari e/o fiscali a decorrere dal momento in cui la modifica è stata realizzata.

18. Trasporto e distribuzione del gas (disposizioni applicabili soltanto alla fornitura di gas naturale)

- 18.1 Il quantitativo di gas naturale necessario al Cliente viene trasportato da reti primarie nazionali e/o regionali e da reti locali tramite la società di distribuzione titolare della concessione comunale. Il Fornitore si impegna a stipulare contratti di trasporto e distribuzione con le suddette società, ma non avrà nessuna responsabilità nei confronti del Cliente per eventuali danni che potranno derivare da interruzioni dovute alle reti di trasporto stesse. In particolare, il Fornitore non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile e nessun indennizzo, risarcimento o altra pretesa potranno essere, a qualsivoglia titolo, avanzati dal Cliente nei suoi confronti in caso di limitazione o sospensione della fornitura del gas non solo per cause di forza maggiore, ma anche per ragioni di carattere tecnico o per lavori da eseguire lungo la rete di distribuzione locale e/o lungo la rete di trasporto nazionale in alta pressione gestita dal trasportatore.
- 18.2 L'interruzione o la mancata erogazione di gas non sono considerate cause di risoluzione del Contratto né potrà essere imposto al Fornitore di provvedere al trasporto della materia prima

fino ai Punti di Fornitura.

- 18.3 I costi di trasporto e di vettoramento sono compresi nelle Condizioni Economiche applicate. Nel caso di variazioni e/o conguagli, il Fornitore si impegna ad accreditare e/o addebitare al Cliente i relativi importi.
- 18.4 Il Fornitore addebiterà al Cliente:
 - a) gli eventuali costi richiesti dal Distributore per le operazioni di attivazione/disattivazione della fornitura e gestione anagrafica dei Clienti;
 - b) un importo in quota fissa pari a 23,00 (ventitre/00) euro (IVA esclusa) per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore dal Cliente per il tramite del Fornitore (ad esempio, richieste relative a voltura, subentro, disattivazione della fornitura a seguito di richiesta del Cliente, etc.). Si rimanda alla tabella di cui all'art. 20.5 per maggiori dettagli.

19. Responsabilità relative all'impianto (disposizioni applicabili soltanto alla fornitura di gas naturale)

- 19.1 L'attivazione della fornitura dovrà essere effettuata dal Distributore, previa verifica da parte di quest'ultimo del certificato di conformità dell'impianto (come previsto dalla legge 46/90 e ss.mm. ii) e nel rispetto di quanto previsto dalle norme UNI-CIG di cui alla legge n. 1083 del 6 dicembre 1971 ss.mm.ii. e alla legge n. 46/90 e in osservanza della Normativa Applicabile in materia di impianti/utilizzo del gas. Il Fornitore si limita ad acquisire le dichiarazioni e le certificazioni di competenza del Distributore, non assumendosi alcuna responsabilità in relazione all'impianto ed alle attività di competenza del Distributore e/o del Cliente.
- 19.2 Nel caso di irregolarità del funzionamento dell'impianto, il Fornitore non sarà responsabile dei danni subiti dal Cliente o da terzi o a cose, salvo che detti danni non siano imputabili al Fornitore a titolo di dolo o colpa grave.
- 19.3 I Clienti che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete

di trasporto sono garantiti da un Contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas, in conformità a quanto previsto dalla Normativa Applicabile. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro, il Cliente può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet www.arera.it. Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore www.irenlucegas.it e in quello del contraente www.cig.it. Tale documentazione dovrà essere inviata secondo le modalità specificate all'indirizzo riportato nei moduli stessi. Informazioni in merito ai sinistri aperti sono rinvenibili presso il CIG, Numero Verde: 800.929.286, fax: 02.72001646, mail: assignas@cig.it, sito internet: www.cig.it.

20. Condizioni Economiche e oneri a carico del Cliente

- 20.1 Le condizioni economiche della fornitura dell'energia elettrica e/o del gas naturale sono indicate nella apposita sezione del Contratto denominata "Condizioni Economiche" che, in caso di discordanza, prevale sulle previsioni delle presenti CGF. Il prezzo ha la validità indicata nelle Condizioni Economiche.

Disposizioni applicabili soltanto alla Fornitura BT e alla fornitura di gas naturale
20.2 Evoluzioni automatiche

- 20.2.1 In conformità alle previsioni del Codice di Condotta Commerciale, se il Contratto concluso con un Cliente di Piccole Dimensioni prevede, nell'arco di 12 (dodici) mesi, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal Fornitore, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, il Fornitore invia al Cliente interessato apposita comunicazione scritta su Supporto Durevole con un preavviso non

inferiore a 2 (due) mesi rispetto al termine dei suddetti 12 (dodici) mesi, contenente:

- a. l'illustrazione dei contenuti e degli effetti delle evoluzioni automatiche;
- b. la decorrenza delle evoluzioni automatiche e il nuovo codice Offerta risultante dall'evoluzione automatica medesima;
- c. la stima della spesa annua, escludendo le imposte;
- d. la frase: "per un confronto in termini di spesa annua personalizzata delle offerte presenti nel mercato libero sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it";
- e. il diritto del Cliente a ricevere un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei termini di preavviso della comunicazione.

20.3 Rinnovo delle Condizioni Economiche

20.3.1 Alla scadenza delle Condizioni Economiche applicate al Contratto concluso con un Cliente di Piccole Dimensioni, il Fornitore potrà applicare nuove condizioni economiche a prezzo fisso o a prezzo variabile e/o altre condizioni, salvo comunque espresso riconoscimento al Cliente del diritto di recesso. In tal caso il Fornitore invierà al Cliente apposita comunicazione scritta su Supporto Durevole con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi dalla decorrenza delle nuove e differenti condizioni economiche. Tale comunicazione contiene l'intestazione "Proposta di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni" - che, in caso di invio telematico, coincide con l'eventuale oggetto del messaggio di trasmissione della comunicazione - e le seguenti informazioni:

- a. l'illustrazione dei contenuti e degli effetti delle nuove e differenti condizioni economiche con indicazione della relativa scadenza;
- b. la decorrenza e la scadenza delle nuove e differenti condizioni economiche e il nuovo codice Offerta risultante dal rinnovo medesimo;
- c. le modalità e i termini per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale non accettazione del rinnovo e della conseguente volontà di esercitare il recesso nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente;
- d. la stima della spesa annua, escludendo le imposte;
- e. la frase: "per un confronto in termini di spesa annua personalizzata delle offerte presenti nel mercato libero sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it";
- f. il diritto del Cliente a ricevere un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei termini di preavviso della comunicazione.

20.3.2 In mancanza della suddetta comunicazione, alla scadenza delle Condizioni Economiche

applicare al Contratto, queste ultime si intenderanno tacitamente prorogate di mese in mese fino all'applicazione delle nuove e differenti condizioni economiche, che il Fornitore comunicherà in conformità a quanto previsto dal precedente art. 20.3.1.

20.3.3 Se il Fornitore non rispetta le disposizioni del Codice di Condotta Commerciale sul rinnovo delle condizioni economiche, tali nuove condizioni non saranno applicate al Cliente, salvo che le stesse comportino una diminuzione di corrispettivi unitari previsti in Contratto e continueranno ad applicarsi le Condizioni Economiche precedenti.

20.4 In caso di variazioni dei corrispettivi derivanti dalla scadenza o dalla riduzione di sconti o dall'aumento di corrispettivi unitari non legati all'andamento dei mercati all'ingrosso, le comunicazioni di agli articoli 10.3, 20.2 e 20.3 saranno integrate con l'indicazione dell'impatto di tali variazioni sulla spesa annua del Cliente.

20.5 Il Fornitore applicherà al Cliente uno o più dei seguenti corrispettivi per ciascuna prestazione dallo stesso richiesta:

Riferimento CGF	Descrizione del corrispettivo opzionale	Importo in Euro, IVA esclusa
Art. 6.4	Corrispettivo emissione piano rateizzazione nei casi non previsti da ARERA	10,00 €
Art. 6.5	Corrispettivo duplicato fattura	1,00 € per ogni duplicato consegnato presso gli sportelli del Fornitore
Art. 6.5	Corrispettivo duplicato fattura con spedizione	2,00 € per ogni duplicato trasmesso via posta ordinaria
Art. 7.6, 7.8, 16.4 e 18.4, lett. b)	Corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente, ad esempio prestazioni commerciali relative a operazioni di sollecito, riduzione della potenza, sospensione ed eventuale riattivazione della fornitura per morosità, voltura, subentro, etc.	23,00 €

20.6 Sul sito www.irenlucegas.it sono a disposizione del Cliente informazioni circa i corrispettivi indicati nelle offerte.

21. Accertamento dei consumi e garanzie per la verifica della correttezza della misurazione dei consumi di gas e di energia elettrica

21.1 Ogni consumo di energia elettrica e/o di gas misurato dal contatore, a qualsiasi titolo avvenuto, è a carico del Cliente.

21.2 La rilevazione dei consumi avverrà mediante lettura periodica del contatore da parte del Distributore di energia elettrica e/o di gas, quale soggetto responsabile dell'attività di lettura secondo la periodicità minima prevista dalla Normativa Applicabile.

21.3 Ove tecnicamente fattibile, la lettura dei Misuratori viene attuata dal Distributore anche tramite telelettura a distanza. In ogni caso il Cliente ha l'obbligo di permettere al personale incaricato dal Distributore, in qualsiasi momento, l'accesso ai contatori per la rilevazione dei consumi. In caso di assenza del Cliente, durante il giro di lettura, il personale incaricato lascerà all'utenza del Cliente stesso un'apposita comunicazione. In ogni caso, il Fornitore mette a disposizione del Cliente una o più modalità di autolettura dei consumi, dandone specifica indicazione in bolletta. L'autolettura, se comunicata secondo le istruzioni riportate in bolletta, sarà valida ai fini della fatturazione solo qualora validata dal Distributore.

21.4 Per misurare i consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore utilizzerà, nel seguente ordine:

- a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
 - b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura e validate dal Distributore;
 - c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore.
- 21.5** In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente. In tutti i casi di assenza di dati circa il consumo storico, il Fornitore determinerà i consumi stessi (i) con riferimento alla fornitura di gas, sulla base del consumo annuo comunicato dal Cliente o dal Distributore (in assenza del dato verrà utilizzato il consumo annuo per la tipologia di utenza e per la zona climatica, utilizzando il profilo di prelievo di cui al TISG); (ii) con riferimento all'energia elettrica, tenuto conto del consumo di utenze analoghe o del dato di consumo annuo dichiarato dal Cliente, avendo anche riguardo alla potenza installata (kW).

21.6 Ove, per cause non imputabili al Fornitore, siano disponibili solo dati di misura stimati e i Misuratori vengano anche solo parzialmente non accessibili, il Cliente si impegna, su richiesta del

Fornitore, a comunicare l'autolettura, in osservanza del principio di buona fede nell'esecuzione del Contratto ed al fine di poter procedere a fatturazioni in linea con i consumi effettivi del Cliente stesso. In mancanza di riscontro ad almeno due richieste di comunicazione di autolettura, il Fornitore diffonderà il Cliente alla trasmissione del dato di lettura ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 c.c.

21.7 Il Cliente può far verificare la correttezza della misurazione dei consumi richiedendo un sopralluogo per verificare l'esattezza della lettura registrata oppure la verifica del gruppo di misura per accertarne il corretto funzionamento. Se il Cliente avanza una di queste richieste, dovrà trasmetterla per iscritto al Fornitore e quest'ultimo provvederà ad inoltrarla al Distributore. Il Fornitore indicherà al Cliente il costo dell'intervento, che verrà addebitato nei seguenti casi:

(i) in caso di richiesta di sopralluogo per verificare l'esattezza della lettura registrata, qualora la lettura risulti esatta; (ii) in caso di richiesta di verifica del gruppo di misura, nel caso in cui il Misuratore risulti regolarmente funzionante. Se viene accertato il mancato o l'irregolare funzionamento del contatore oltre ai limiti stabiliti dalla normativa tecnica vigente, il Distributore provvederà alla ricostruzione dei consumi ed il Fornitore comunicherà per iscritto al Cliente l'esito della verifica richiesta, provvedendo agli eventuali e conseguenti addebiti o accrediti.

21.8 Il Fornitore potrà addebitare al Cliente eventuali importi addebitati dal Distributore, per la quota di competenza, ai fini della ricostruzione dei consumi.

21.9 In caso di voltura o switch in, il Cliente titolare di un POD monorario ai sensi del TIS o di un PDR con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero potrà comunicare l'autolettura della propria fornitura:

- fino a 5 giorni lavorativi prima o 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza della voltura;
 - fino a 5 giorni lavorativi prima della decorrenza dello switch in, contattando il Fornitore uscente;
 - fino a 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza dello switch in, contattando il Fornitore entrante.
- Se l'autolettura è approvata dal Distributore, tale dato viene utilizzato come una lettura effettiva per calcolare l'ultima bolletta. Se la data dell'autolettura è diversa dalla data di decorrenza della voltura o dello switch in, il dato viene ricalcolato per considerare questa differenza.

22. Imposte e tasse

22.1 Il Fornitore svolge la funzione di sostituto d'imposta, applicando in fattura le imposte gravanti sull'energia elettrica e/o il gas ed effettua annualmente le dichiarazioni di consumo agli uffici competenti secondo la Normativa Applicabile. Nel caso di regime tributario diverso dall'ordinario, il Cliente dovrà certificare la sua posizione con idonea documentazione.

22.2 Il Cliente dovrà versare al Fornitore gli importi inclusi in bolletta/fattura relativi all'IVA, a tributi, alle imposte e ogni ulteriore onere fiscale comunque inerenti alla fornitura.

22.3 La normativa fiscale verrà applicata dal Fornitore sulla base delle dichiarazioni rese e dell'eventuale documentazione consegnata dal Cliente. Il Cliente è tenuto a manlevare e risarcire il Fornitore da ogni e qualsiasi responsabilità e/o onere a cui lo stesso dovesse essere tenuto nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e/o di qualsiasi ente preposto per fatti e cause imputabili alla non validità/inesattezza delle dichiarazioni rese e/o della documentazione consegnata e/o per fatti e/o cause che dovessero intervenire successivamente alla sottoscrizione delle dichiarazioni stesse e/o alla consegna della documentazione e di cui il Fornitore non sia stato

debitamente e tempestivamente informato e che possano comportare variazioni e/o revoca della disciplina fiscale applicata.

22.4 Il Fornitore si riserva comunque fin d'ora il diritto di regresso nei confronti del Cliente qualora fosse tenuto ad esborsi e/o responsabilità per fatti imputabili alle false dichiarazioni rese e/o alla documentazione consegnata e/o alla mancata tempestiva comunicazione di fatti estintivi e/o modificativi della disciplina fiscale applicata, nonché il diritto di addebitare somme di qualsiasi natura - anche a titolo di indennizzo - conseguenti a detti fatti.

22.5 Qualora il Cliente, in tempi diversi, abbia sottoscritto molteplici contratti con il Fornitore e da tali contratti emerga una difformità nelle dichiarazioni relative alla residenza anagrafica del Cliente medesimo, il Fornitore, fermo restando quanto previsto ai precedenti artt. 22.3 e 22.4, riterrà valida la dichiarazione di residenza più recente.

22.6 Nel sito www.irenlucegas.it sono a disposizione del Cliente informazioni circa le aliquote delle imposte.

23. Reclami. Legge applicabile e Foro competente

23.1 Per quanto non previsto dal Contratto e dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura, sono applicabili la legge italiana e la Normativa Applicabile, nonché le disposizioni e gli usi vigenti.

23.2 Per eventuali controversie che non siano state risolte a seguito della presentazione di un reclamo e di relativa risposta ed eventuale azione correttiva, il Cliente può utilizzare la conciliazione, che

può essere attivata presso il Servizio Conciliazione oppure presso organismi ADR riconosciuti, nonché presso le Camere di Commercio che hanno aderito alla Convenzione sottoscritta dall'ARERA e Unioncamere, come descritto nel sito dell'ARERA all'indirizzo www.arera.it/consumatori/conciliazione. Per attivare il Servizio Conciliazione il Cliente è tenuto a registrarsi nella piattaforma

tematica di gestione delle pratiche cui si accede dal sito www.arera.it/consumatori/conciliazione. Nei settori dell'energia elettrica e/o del gas, a partire dal 1° Gennaio 2017, l'esperimento di un tentativo di conciliazione è obbligatorio. Il Fornitore si impegna a partecipare all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente. Fatte salve le procedure di mediazione civile e commerciale offerte dagli organismi iscritti nell'elenco tenuto dal Ministero della giustizia, se la conciliazione viene svolta presso organismi diversi da quelli indicati nel presente articolo, in caso di mancato accordo tra le parti il tentativo di conciliazione non potrà essere fatto valere per ricorrere al giudice ordinario. Per avere informazioni sulle conciliazioni è possibile rivolgersi allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (800166654) oppure visitare il sito internet di ARERA alla sezione conciliazione.

23.3 In caso di mancata conciliazione tra le Parti, qualsiasi controversia dovesse insorgere in merito

all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del Contratto, il Foro competente, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa, è quello:

- del luogo di residenza e/o di domicilio del Cliente Consumatore;
- del Tribunale di Torino, per tutti i Contratti stipulati con clienti non consumatori aventi ad oggetto la fornitura di energia elettrica per forniture relative a sedi ubicate in Torino e Provincia di Torino;
- dei Tribunali di Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Modena per tutti i contratti stipulati con clienti non consumatori aventi a oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas per forniture relative a sedi ubicate nelle Province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia e Modena;
- del Tribunale di Genova per tutti gli altri contratti stipulati con clienti non consumatori.

24. Trattamento dei dati personali

24.1 L'informativa sul trattamento e la protezione dei dati personali, ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e del D.lgs 196/2003, è fornita in allegato al Contratto e ne

costituisce parte integrante e sostanziale. È, inoltre, resa disponibile sul sito www.irenlucegas.it e reperibile presso gli uffici del Fornitore.

25. Registrazione

25.1 Il Contratto dovrà essere registrato solo in caso di uso e a tassa fissa ai sensi degli articoli 5 e 40

del DPR del 26 aprile 1986, n. 131 e ss.mm.ii.

26. Codice Etico e Modello 231

26.1 Il Fornitore ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 231/2001, in materia di responsabilità amministrativa degli enti. Il Fornitore ha, altresì, adottato il Codice Etico del Gruppo Iren, che definisce i valori di etica aziendale il cui rispetto consente, fra l'altro, di prevenire la commissione di reati previsti dal Decreto citato.

Conseguentemente, nello svolgimento della propria attività, il Fornitore si atterrà a quanto disposto nel suddetto Codice Etico, nonché a quanto indicato nel proprio modello organizzativo. Il Codice Etico ed il modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 del Fornitore sono consultabili sul sito web www.irenlucegas.it.

27. Disposizioni Generali

27.1 Il Fornitore, con la prima bolletta utile, fornirà al Cliente i numeri di Pronto Intervento (gas naturale) e/o Servizio Guasti elettrici (energia elettrica) del Distributore competente, per ogni eventuale necessità del Cliente medesimo. Nel caso di successiva variazione di detti numeri, il

Fornitore comunicherà i nuovi numeri con la prima bolletta successiva.

27.2 Eventuali clausole contenute in ulteriori accordi tra il Fornitore ed il Cliente e relative alla fornitura prevalgono sulle Condizioni Generali di Fornitura.

IREN MERCATO S.p.A.

Ultimo aggiornamento: **Gennaio 2025**