

CONTRATTO DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA PER I CLIENTI REGOLATI DAL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Art. 1 DEFINIZIONI

- ARERA o "Autorità": l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- Cliente/i: il/i cliente/i finale/i domestico/i aventi diritto al servizio di maggior tutela di cui all'articolo 1, comma 2, del Decreto Legge 18 giugno 2007 n. 73 convertito con la legge 3 agosto 2007, n. 125 (Servizio di maggior tutela);
- Cliente Domestico: il Cliente titolare dei punti di prelievo di cui all'art. 2.3 lett. a) dell'Allegato A alla delibera 362/2023/R/eel dell'Autorità e s.m.i. (di seguito TIV). Cliente domestico vulnerabile o Cliente: il cliente domestico che soddisfa almeno una delle seguenti condizioni: i. si trova in condizioni economicamente svantaggiate o che versa in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il suo mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124; ii. presso il quale sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita; iii. rientra tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; iv. la cui utenza è ubicata in isole minori non interconnesse; v. le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; vi. di età superiore ai 75 anni.
- Contratto: le condizioni generali e particolari del contratto di fornitura di energia elettrica per i Clienti e i relativi allegati;
- Contratto a Distanza: qualsiasi contratto concluso tra il Fornitore e il Cliente Consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, mediante posta, per telefono, web, etc...) fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;
- Fornitore o Acea Energia: Acea Energia S.p.A. in qualità di esercente il Servizio di maggior tutela ai sensi dell'art. 1 commi 2 e 3, del Decreto Legge 18 giugno 2007 n. 73 convertito con la legge 3 agosto 2007, n. 125;
- Distributore: areti S.p.A., ossia il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del D. Lgs. n. 79/99;
- GDM: Gruppo di Misura dell'energia elettrica;
- Switching: è la successione di un fornitore ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo.
- Servizio di Maggior Tutela: è il servizio di vendita di energia elettrica dedicato ai clienti domestici vulnerabili di cui al combinato disposto dell'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 73/07 e dell'articolo 1, comma 60 della legge n. 124/17.
- Sistema Informativo Integrato (SII): Sistema istituito presso l'Acquirente Unico S.p.A. dalla legge n. 129 del 13 agosto 2010 per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas.
- Voltura: è la variazione del cliente titolare di un punto di prelievo, senza disalimentazione del punto stesso, allorché il nuovo cliente sia controparte di un contratto di fornitura;
- Servizio Clienti: numero verde 800 199 900 gratuito da rete fissa oppure 06 45698250 per le chiamate da cellulare (costo della chiamata in base alla tariffa prevista dal proprio operatore).
- Sportello: sportello clienti presso Viale delle Cave Ardeatine 36, Roma.

Art. 2 NORME APPLICABILI

2.1 Le condizioni che regolano il presente Contratto potranno modificarsi per adeguamento a provvedimenti normativi e delibere delle competenti Autorità. A tal fine, tutti i riferimenti normativi citati nel Contratto sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche ed integrazioni e sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Tutte le delibere dell'Autorità sono consultabili sul sito <https://www.arera.it/it/index.htm>, sito nel quale sono presenti i riferimenti dello "Sportello del Consumatore", "l'Atlante dei diritti del consumatore di energia" ed il "Glossario della bolletta".

Art. 3 OGGETTO

3.1 L'oggetto del presente Contratto è la fornitura dell'energia elettrica ai Clienti regolata ai sensi del TIV.

3.2 Gli allegati "Informazioni Precontrattuali", e "Modulo Ripensamento" formano parte integrante del Contratto a Distanza.

Art. 4 COMUNICAZIONI

Le comunicazioni dirette individualmente al Cliente verranno effettuate all'indirizzo di fornitura o presso il domicilio eletto dallo stesso o per via informatica o con messaggi riportati sulle bollette o ad esse allegati.

Art. 5 CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

L'attivazione della fornitura è subordinata:

- a) alla richiesta del Cliente al Fornitore e alla compilazione del modulo di autocertificazione di uno dei requisiti di vulnerabilità;
- b) all'ottenimento da parte del Cliente del consenso del proprietario dell'immobile ove si effettuerà la fornitura, per l'eventuale esecuzione, da parte del Distributore, di interventi necessari per l'alloggiamento degli impianti e dei GDM;
- c) all'ottenimento, a cura e spese del Cliente, dei consensi formali, ove necessari, all'esecuzione, alla posa ed al mantenimento degli impianti occorrenti nonché, se necessario, all'uso di idoneo locale cabina da utilizzare anche per forniture fuori dell'immobile;
- d) al versamento a cura del Cliente di contributi ed oneri previsti dalla vigente normativa oltre a quanto dovuto dal Fornitore al Distributore a titolo di rimborso delle spese per l'esecuzione degli eventuali interventi di cui al punto b);
- e) all'ottenimento ed alla permanenza delle autorizzazioni e servitù necessarie. Il Fornitore dovrà in ogni caso essere tenuto indenne da eventuali esborsi conseguenti ad azioni resesi necessarie per il riconoscimento di tali autorizzazioni e diritti di servitù a favore di Clienti, i quali sono comunque tenuti ad agevolare il Fornitore per il miglior esercizio della fornitura;
- f) nei confronti del Cliente con situazioni di morosità pregressa, al (i) pagamento da parte del Cliente degli importi ancora dovuti a titolo di corrispettivo per l'erogazione del servizio di maggior tutela in relazione ai precedenti rapporti contrattuali, (ii) versamento da parte del Cliente del deposito cauzionale di ammontare pari al doppio del relativo valore indicato all'art. 12 del TIV.
- g) Qualora il Fornitore riscontri la presenza di fatture insolute sul punto di prelievo oggetto del contratto ovvero relativamente al quale il Cliente abbia richiesto l'attivazione di una nuova fornitura attraverso richiesta di voltura e/o subentro contrattuale, il Fornitore stesso si riserva la facoltà di richiedere al Cliente la messa a disposizione della documentazione idonea a dimostrare l'estraneità del richiedente rispetto alla morosità riscontrata e/o a quota parte della stessa.
- h) Nei casi in cui, a valle della valutazione descritta all'art. 5 lettera g) che precede, il Fornitore riscontri la riconducibilità della morosità o di parte della stessa al Cliente richiedente l'attivazione della nuova fornitura, il Fornitore richiederà allo stesso il pagamento degli importi insoluti.

Art. 6 EFFICACIA DEL CONTRATTO, DURATA, RECESSO E RIPENSAMENTO

6.1 Il Contratto si conclude per adesione nel momento in cui il Cliente, attraverso i diversi canali messi a disposizione dal Fornitore, accetta integralmente i contenuti. In particolare, il Cliente può aderire al Contratto compilando e sottoscrivendo, sia attraverso firma autografa sia attraverso strumenti informatici equivalenti quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la firma elettronica, l'apposito modulo "Condizioni Particolari di Contratto" cui sono allegati le Condizioni Generali, unitamente all'ulteriore documentazione che, negli specifici casi sia necessaria per la stipula del Contratto, ai sensi di norme di legge o provvedimenti dell'Autorità. Resta comunque inteso che l'attivazione della fornitura è subordinata alle tempistiche necessarie per le operazioni tecniche all'avvio del servizio da parte del Distributore, decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento (14 giorni successivi al perfezionamento del contratto) nel caso in cui la conclusione del Contratto sia avvenuta in luogo diverso dai locali commerciali di Acea Energia.

6.2 Relativamente ai Contratti a Distanza il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover ostendere costi ulteriori (di seguito "Diritto di Ripensamento"). Il Diritto di Ripensamento può essere esercitato con le seguenti modalità: (i) utilizzando l'allegato "Modulo Tipo per l'esercizio del Ripensamento" da inviarsi tramite E-mail all'indirizzo "ripensamenti@aceaenergia.it"; (ii) e con una dichiarazione esplicita contenente la volontà del Cliente di recedere dal Contratto da inviare al Fornitore tramite E-mail al medesimo indirizzo sopra indicato o, in alternativa, (iii) contattando il Servizio Clienti.

Nei casi di cui al comma che precede, il termine di quattordici (14) giorni di calendario per l'esercizio del Diritto di Ripensamento (di seguito "Periodo di

Ripensamento”) decorre dal giorno di perfezionamento del Contratto a Distanza. Nello specifico la data di perfezionamento del Contratto corrisponde alla data di sottoscrizione del plico contrattuale (attraverso firma autografa o elettronica). Qualora il Fornitore non abbia fornito al Consumatore le informazioni sul Diritto di Ripensamento, il periodo previsto per l'esercizio dello stesso terminerà dodici mesi dopo la fine del Periodo di Ripensamento come appena individuato. Nel caso di Contratto a Distanza l'attivazione della fornitura è sospensivamente condizionata all'inutile decorso del Periodo di Ripensamento. Qualora il Cliente desideri che l'esecuzione del Contratto a Distanza abbia inizio prima della decorrenza del Periodo di Ripensamento, questi dovrà procedere a farne esplicita richiesta al Fornitore. Tale richiesta non comporterà l'avvio della fornitura durante il Periodo di Ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura rispetto alle normali tempistiche previste dalla normativa vigente. In tal caso il Cliente potrà comunque esercitare il Diritto di Ripensamento durante il Periodo di Ripensamento, ma dovrà corrispondere al Fornitore il pagamento di un importo proporzionale al servizio da questi fornito fino alla data di comunicazione del ripensamento, ai sensi dell'articolo 57, comma 3 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206. Qualora non sia stata avviata la fornitura, il Fornitore applicherà un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo applicato nei casi di cui all'articolo 11 del TIV, eventualmente incrementato degli oneri addebitati dal distributore al venditore per la prestazione effettuata, fissati ai sensi dell'Allegato C alla delibera ARERA 616/2023/R/eel e s.m.i.; viceversa nel caso in cui la fornitura sia stata avviata, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura. In caso di esercizio del Diritto di Ripensamento, la fornitura potrebbe:

1. essere avviata dal Fornitore per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente Consumatore;
2. nei casi in cui non fosse avviata dal Fornitore, essere erogata dal precedente esercente la vendita, qualora il relativo Contratto non risulti essere stato sciolto, per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della manifestazione di volontà del Cliente Consumatore. Qualora l'esercizio del Diritto di Ripensamento sia diretto alla cessazione con disattivazione della fornitura, il Cliente sarà tenuto a inoltrare la richiesta all'attuale fornitore, che provvederà a portare avanti la richiesta del Cliente nel rispetto dei tempi previsti dalla regolazione vigente.

6.3 Salvo quanto diversamente previsto nelle Condizioni Particolari di Contratto, il Contratto ha durata indeterminata.

6.4 Secondo quanto previsto dalla delibera dell'Autorità n. 362/2023/R/eel e s.m.i., il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso, al fine di disattivare la fornitura, il termine di preavviso è stabilito in un mese decorrente dalla data di ricevimento da parte di Acea Energia della comunicazione del Cliente che dovrà pervenire attraverso i seguenti canali: sul sito web www.servizioelettricroma.it, accedendo all'interno dell'Area Clienti Contratti/I miei contratti/Recesso e compilando l'apposita Web-form; contattando il Servizio Clienti; presso lo Sportello. Qualora il Cliente concluda un contratto di fornitura con un venditore sul mercato libero non è tenuto ad inviare alcuna comunicazione di recesso al Fornitore.

6.5 Contestualmente alla conclusione del Contratto, il Cliente conferisce, a titolo gratuito, mandato con rappresentanza al Fornitore perché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la comunicazione di recesso dal contratto di fornitura di energia elettrica attualmente in essere e ad inviarla al fornitore uscente.

Art. 7 PUNTO DI CONSEGNA

7.1 L'energia elettrica è consegnata al Cliente al punto di uscita delle apparecchiature di consegna (ossia del GDM) installate dal Distributore.

7.2 Avuto riguardo delle esigenze manifestate dal Cliente, il Distributore individuerà la posizione più idonea ove installare il GDM che, in ogni caso, dovrà essere posizionato nelle immediate vicinanze del punto di consegna in posizione accessibile per il Distributore anche in assenza del Cliente.

Art. 8 CARATTERISTICHE DELL'ENERGIA FORNITA

8.1 L'energia elettrica fornita avrà le seguenti caratteristiche definite dalle norme CEI EN 50160 :

- Corrente alternata.
- Tensione e fasi: come specificato nel Contratto.
- Frequenza: 50 Hz. +/- 1%.
- Tolleranza di tensione: +/-10% del valore nominale.
- Potenza contrattuale e potenza disponibile: come specificato nelle condizioni

particolari. Non sono consentiti prelievi di potenza oltre quella massima a disposizione. Il Distributore ha facoltà di installare apposito limitatore di potenza.

8.2 Qualora il Cliente finale abbia bisogno di effettuare in maniera sistematica prelievi di potenza in eccedenza al valore della potenza disponibile deve presentare una richiesta al Distributore per l'adeguamento della potenza disponibile. Qualora, in relazione alla capacità degli impianti del Distributore, l'aumento della potenza disponibile non fosse possibile, il Distributore ne dà comunicazione all'Esercente.

8.3 Il Distributore, in caso di sistematici prelievi di potenza eccedenti il livello della potenza disponibile, può procedere d'ufficio all'addebito dei contributi per l'adeguamento della medesima potenza disponibile. Di norma si considera come sistematico il superamento del livello della potenza disponibile effettuato in almeno due distinti mesi nell'anno solare. In ogni caso, il cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati al Distributore o ai terzi in conseguenza di un prelievo eccedente la potenza disponibile, compresi quelli associati alla qualità del servizio di trasporto erogato in termini di continuità della fornitura e qualità della tensione.

8.4 Con riferimento all'energia reattiva, in coerenza con quanto stabilito dall'Autorità, il valore del fattore di potenza istantaneo in corrispondenza del massimo carico non deve essere inferiore a 0,90 e quello medio riferito a periodi di consumo compresi tra due letture consecutive dei misuratori non deve essere inferiore a 0,70. Se il fattore di potenza risulta inferiore a 0,70, il Cliente è tenuto, pena la sospensione del servizio di fornitura, a modificare i propri impianti in modo da riportarlo almeno a tale valore.

8.5 Alle utenze con potenza disponibile superiore a 16,5 kW, per i quantitativi di energia reattiva induttiva prelevati, espressi in kVarh, numericamente eccedenti i limiti imposti dall'Autorità con riferimento al corrispondente prelievo di energia attiva, espresso in kWh, si applicano i corrispettivi approvati dall'Autorità.

8.6 In nessun caso l'impianto del Cliente deve erogare energia reattiva induttiva verso la rete del Distributore.

Art. 9 UTILIZZAZIONE DELL'ENERGIA

9.1 L'energia elettrica non può essere utilizzata in luoghi e per usi diversi da quelli convenuti né ceduta a terzi a nessun titolo.

9.2 Nei casi di inosservanza di quanto esposto nel presente articolo, il Distributore può, fatto salvo l'esperimento delle azioni civili o penali, sospendere il servizio con riferimento al punto di consegna del Cliente e chiedere il ripristino della condizione di regolarità nell'utilizzo dell'energia.

9.3 Nel caso di persistente irregolarità nell'utilizzo di cui al comma 9.2, il Distributore può, fatta salva la facoltà di richiedere il risarcimento di eventuali danni, rifiutare l'erogazione del servizio di trasporto.

Art. 10 INTERRUZIONI E LIMITAZIONI DELLA FORNITURA

10.1 L'energia elettrica è fornita con continuità. Eventuali interruzioni e limitazioni della fornitura dipendono dall'erogazione del servizio di trasporto, fornito dal Distributore.

10.2 Il servizio di trasporto è fornito con continuità, salvo patti speciali, casi di forza maggiore o cause esterne non imputabili al Distributore, quali guasti provocati dai clienti, danni provocati da terzi, mancata alimentazione da interconnessione con altri esercenti o disposizioni del Gestore della Rete di Trasporto Nazionale (Terna S.p.A.) che comportino disalimentazioni totali o parziali delle rete alla quale il Cliente è connesso.

10.3 Il Distributore può interrompere la consegna dell'energia elettrica disalimentando il punto di prelievo o limitare il servizio di trasporto per esigenze di manutenzione e di servizio (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: per manutenzione, per riparazione dei guasti sugli impianti elettrici, per ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi o per motivi di sicurezza anche connessi all'esplicitamento di altri servizi di pubblica utilità o per consentire l'effettuazione dei lavori da parte di terzi), anche riguardo all'installazione delle apparecchiature necessarie per l'esecuzione del servizio di trasporto e della relativa misura dell'energia elettrica o per ragioni di sicurezza, di oggettivo pericolo, arrecando, compatibilmente con tali esigenze, il minimo disagio alla Clientela.

10.4 Le interruzioni o limitazioni del servizio per cause accidentali, causo fortuito, forza maggiore (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: perturbazioni atmosferiche, fatto di terzi, scioperi, ragioni di servizio, ordini dell'Autorità, le variazioni di frequenza o di tensione per causa accidentali) e, in generale, per qualsiasi altra causa non direttamente imputabile al Distributore, unitamente a quella di cui al precedente comma 10.3, non danno luogo a risarcimento danni, né a riduzioni di corrispettivi in favore del Distributore né a risoluzione del contratto di trasporto.

10.5 Il Distributore non è tenuto ad indennizzo o risarcimento per i danni alle apparecchiature dotate di motore trifase derivanti da mancanza di fase nella rete a seguito di guasto, in quanto detti apparati dovranno essere provvisti, a cura e spese del Cliente, di apparecchi di protezione atti ad assicurare il distacco dell'impianto dalla rete in caso di mancanza di fase.

Art. 11 PROPRIETÀ' DEGLI IMPIANTI

Gli impianti, sino al GDM incluso, restano di proprietà del Distributore che potrà utilizzarli anche nell'interesse di terzi, nel rispetto delle norme vigenti.

Art. 12 IMPIANTI ED APPARECCHI DEL CLIENTE

12.1 Sono impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del punto di consegna, ossia quelli situati oltre il GDM installato dal Distributore. Essi debbono corrispondere alle norme di legge e del Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI) ed il loro uso non deve provocare disturbi alla rete del Distributore. In particolare:

a) gli impianti del Cliente sono progettati tenendo presente che, con la connessione, l'impianto stesso non deve influenzare negativamente il funzionamento della rete alla quale è connesso né deve danneggiare gli altri Clienti;

b) gli impianti del Cliente devono essere progettati e realizzati nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza e tutela dell'incolumità delle persone e cose. L'esecuzione degli impianti deve avvenire utilizzando materiali e componenti realizzati ed installati a regola d'arte;

c) gli impianti ed apparecchi del Cliente non devono immettere disturbi sulla rete alla quale sono connessi, eccedendo i limiti previsti dalle vigenti norme sulla compatibilità elettromagnetica; in particolare, i disturbi generati dagli impianti ed apparecchi del Cliente devono essere contenuti, in conformità alle stesse prescrizioni e limitazioni adottate dal Gestore della Rete di Trasmissione nazionale (Terna) nei confronti delle reti di distribuzione ad essa connesse di pari tensione;

d) le protezioni contro i guasti interni devono provvedere ad isolare tempestivamente e selettivamente la sola parte coinvolta dell'impianto del Cliente, compatibilmente con lo schema di connessione adottato, senza coinvolgere la rete alla quale è connesso il medesimo impianto ovvero quelli di altri Clienti;

e) in caso di connessione alla rete con impianto trifase, il Cliente deve mantenere equilibrati, sulle fasi, i prelievi di potenza attiva e reattiva;

f) i circuiti del Cliente alimentati da altre disponibilità di energia elettrica devono essere predisposti - salvo diversa specifica pattuizione - in modo che gli stessi risultino completamente distinti e separati da quelli alimentati dal Distributore, cosicché in nessun caso sussista possibilità di parallelo (elettrico o meccanico), né di commutazione dei circuiti stessi nelle diverse alimentazioni.

12.2 Il Distributore può verificare gli impianti e gli apparecchi del Cliente e sospendere la fornitura, in caso di irregolarità, per il tempo occorrente all'adeguamento degli stessi, da realizzarsi a cura e spese del Cliente. Resta salvo il diritto per il Distributore di richiedere al Cliente il risarcimento di qualsiasi danno conseguente al mancato adeguamento.

12.3 Qualora, per comprovate esigenze di economicità e/o di servizio, nonché per adeguare i propri impianti alle norme di legge e/o al progresso tecnologico, il Distributore modifichi le caratteristiche della fornitura, dovrà darne avviso al Cliente con congruo anticipo, anche mediante avviso pubblico. Restano a carico del Cliente gli oneri per l'adeguamento dei suoi impianti ed apparecchi in conseguenza delle eventuali modifiche delle modalità di fornitura.

12.4 In nessun caso sarà corrisposto risarcimento per i danni causati dall'energia a valle del punto di consegna, salvo che per comprovate cause direttamente imputabili al Distributore.

Art. 13 IMPIANTI ED APPARECCHI DEL DISTRIBUTORE - VERIFICHE

13.1 Il Cliente risponde della conservazione ed integrità GDM di proprietà del Distributore posti nella sua disponibilità per l'effettuazione della fornitura e dei quali ha l'obbligo di custodia.

13.2 Il Distributore, per esigenze di servizio nonché per adeguare i propri impianti alle norme di legge e/o al progresso tecnologico, può effettuare verifiche sugli impianti e sul GDM e se necessario modificare e/o sostituire i medesimi impianti o GDM. Per quanto sopra, il Cliente si impegna a consentire, in qualsiasi momento, l'accesso al personale incaricato dal Distributore ai locali del Cliente ove sono collocati gli impianti ed apparecchi del Distributore. Qualora il Cliente si opponga alle verifiche o l'accesso venga in qualche modo impedito, il Distributore può, previa diffida formale, sospendere la fornitura disalimentando il punto di consegna. La necessaria trasformazione degli impianti ed apparecchi avrà luogo a cura e spese del Distributore e del Cliente finale per quanto di rispettiva

proprietà.

13.3 Per le esigenze di cui al precedente comma il Distributore potrà inoltre, previa approvazione delle Autorità competenti, modificare le caratteristiche della fornitura. Di tale modifica sarà dato avviso scritto al Cliente anche in fattura o mediante avviso pubblico.

13.4 Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente al Fornitore eventuali irregolarità rilevate nelle apparecchiature del Distributore o nelle proprie apparecchiature.

13.5 Il Cliente può chiedere al Distributore, tramite il Fornitore, la verifica della corretta funzionalità del GDM o dei parametri di qualità dell'energia erogata. Sono a carico del Cliente gli oneri previsti dal Distributore solo qualora la funzionalità del GDM o la qualità dell'energia erogata risultino compresi entro i limiti di errore e/o tolleranza ammissibili ai sensi della normativa vigente.

13.6 Le spese sostenute dal Distributore per guasti e manutenzione e/o sostituzione delle apparecchiature di consegna sono a suo carico, purché i guasti non siano imputabili al Cliente o a terzi o siano causati da difetti degli impianti utilizzati dal Cliente stesso.

13.7 Se in sede di verifica si riscontrano alterazioni o manomissioni del GDM, nonché dei sigilli, il Distributore potrà procedere innanzi all'Autorità Giudiziaria competente, oltre che gli eventuali profili penali, per conseguire il ristoro dei danni subiti e delle spese sostenute, informando altresì il Fornitore in relazione ai consumi successivamente ricostruiti; contestualmente il Fornitore potrà altresì procedere innanzi all'Autorità giudiziaria competente per il recupero delle somme non pagate, ivi inclusi i danni e le spese sostenute, relative alla fornitura di energia elettrica quantificate anche in via presuntiva in conformità alla normativa vigente.

Art. 14 RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI IN CASO DI MALFUNZIONAMENTO DEL GRUPPO DI MISURA

14.1 La ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento del GDM è attività svolta dal Distributore.

14.2 Qualora il GDM installato presso il Cliente, a seguito di verifica effettuata su richiesta del Cliente medesimo, ovvero di ordinari controlli effettuati dal Distributore, evidenzii un errore, in eccesso o in difetto, nella registrazione dei consumi superiore a quello previsto dalla normativa tecnica vigente, il Distributore, al termine della verifica procederà alla consegna, al Cliente medesimo, della copia della "Comunicazione di Esito Verifica" dal personale preposto. Il Distributore procederà pertanto, alla ricostruzione dei consumi effettivi del Cliente dandone comunicazione al Fornitore il quale determinerà il relativo conguaglio.

14.3 La ricostruzione dei consumi ha come periodo di riferimento l'intervallo di tempo compreso tra il momento in cui si è verificato il guasto o la rottura del GDM, se determinabile con certezza, ed il momento in cui si è provveduto alla sostituzione o riparazione del GDM medesimo.

14.4 Se il momento in cui si è verificato il guasto o la rottura del GDM non è determinabile con certezza, il periodo con riferimento al quale si procede alla ricostruzione dei consumi non può superare i trecentosessantacinque giorni precedenti la data in cui è stata effettuata la verifica del GDM e può comprendere l'eventuale ulteriore periodo compreso tra la data di effettuazione della verifica e quella di sostituzione o riparazione del GDM medesimo.

14.5 Per il periodo di ricostruzione individuato, i consumi sono ricostruiti sulla base dell'errore di misurazione accertato in sede di verifica del GDM, eventualmente corretto sulla base delle rilevazioni di un secondo GDM di controllo, installato in parallelo al GDM principale per iniziativa del Distributore.

14.6 Qualora il tipo di guasto o di rottura non consenta di rilevare la percentuale di errore, la ricostruzione prende a riferimento i consumi del Cliente riferiti agli ultimi due periodi corrispondenti a quello ricostruito e precedenti il guasto o la rottura. In tal caso, il Cliente può comunque portare a conoscenza del Fornitore elementi documentali che dimostrino, con riferimento al periodo oggetto di ricostruzione, eventuali variazioni del profilo dei suoi consumi rispetto a quelli storici utilizzati come riferimento dal Distributore.

14.7 L'importo dovuto in base agli esiti della ricostruzione dei consumi e la documentazione giustificativa di tale importo, comprensiva delle modalità di determinazione del momento del guasto o della rottura, delle stime dettagliate della ricostruzione e della metodologia di stima utilizzata, sarà reso noto al Cliente. Prima dell'eventuale sostituzione del gruppo di misura guasto e, salvo documentabili ragioni tecniche, non più tardi di due mesi dalla data di effettuazione della verifica del gruppo di misura. Nel caso in cui il guasto richieda la sostituzione del GDM, la sostituzione sarà eseguita e sarà consegnata al Cliente finale la copia del verbale di sostituzione che il Cliente stesso controfirmerà presa visione dei consumi registrati dal GDM al momento della sua sostituzione.

14.8 Il Cliente ha trenta giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei consumi per presentare le proprie osservazioni scritte, adeguatamente documentate e contestare la ricostruzione dei consumi effettuata dal Distributore.

14.9 Nelle more della risoluzione di una controversia relativa alla ricostruzione dei consumi non sarà sospesa la fornitura dell'energia elettrica al Cliente per il debito relativo alla ricostruzione dei consumi.

Art. 15 DEPOSITO CAUZIONALE

15.1 All'atto della stipulazione del Contratto di fornitura il Cliente effettua il versamento di un deposito cauzionale.

15.2 L'ammontare del deposito cauzionale è determinato tenendo conto dei criteri in proposito dettati dall'Autorità nella Delibera n. 200/99 e nel TIV e ss.mm.ii, aggiornati con cadenza biennale ed attualmente pari a: 11,5 al kW di potenza prevista dal contratto per i clienti domestici. Per i clienti a cui è stato riconosciuto il bonus sociale, l'ammontare del deposito cauzionale sarebbe invece fissato pari a 5,2 € al kW di potenza prevista dal contratto.

15.3 Il deposito cauzionale viene restituito al momento della cessazione degli effetti del Contratto di fornitura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Il cliente con situazione di morosità pregressa è tenuto al versamento del deposito cauzionale per un ammontare pari al doppio rispetto ai valori fissati da ARERA. La maggiorazione sarà restituita al cliente finale che al termine dei primi dodici mesi di erogazione del servizio, ancora servito in maggior tutela, risulti cliente buon pagatore. La restituzione avviene mediante accredito dell'importo dovuto nella prima bolletta utile successiva.

15.4 Il Fornitore può anche indicare altri strumenti come forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale che assicurino circa l'esatto adempimento da parte del Cliente.

15.5 Le modalità di pagamento delle bollette tramite domiciliazione bancaria/postale sono considerate una forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale.

Art. 16 CORRISPETTIVI

16.1 I corrispettivi dovuti sono quelli stabiliti dalle disposizioni di legge succedutesi nel tempo, nonché dai provvedimenti dell'Autorità aggiornati periodicamente.

16.2 Sono inoltre dovuti gli oneri fiscali o di altra natura, imposti dalla normativa vigente a carico del Cliente.

16.3 L'attivazione di nuova fornitura, il subentro, la voltura, la disattivazione della fornitura a seguito di morosità, la riattivazione della fornitura a seguito di morosità, la variazione di potenza di un punto già attivo su richiesta del cliente, sono soggette all'applicazione di appositi corrispettivi così come stabiliti dal TIV.

16.4 In particolare, in caso di attivazione di nuova fornitura, subentro, voltura, saranno addebitati i seguenti oneri:

- i. il contributo in misura fissa prevista dall'art. 11 del TIV;
- ii. il deposito cauzionale come descritto all'art. 15 del presente Contratto.

Art. 17 LETTURA E FATTURAZIONE

17.1 La misura dell'energia elettrica consumata è rilevata dal Distributore, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente: i) relativamente ai clienti titolari di un punto di misura trattato monorario ai sensi del Testo Integrato Settlement di cui all'Allegato A alla Delibera dell'Autorità n. 107/2009 (di seguito "TIS"), il Distributore è tenuto ad effettuare un tentativo di rilevazione dei dati di misura di energia elettrica, almeno una volta ogni quattro mesi, per i punti di connessione con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; ii) relativamente ai clienti titolari di un punto di misura trattato per fasce ai sensi del TIS, il Distributore è tenuto a effettuare la rilevazione mensile delle misure di energia elettrica.

17.2 Il Fornitore applica interamente le disposizioni contenute nel "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia 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 (di seguito "TIF").

17.3 Il Fornitore, relativamente ai clienti titolari di un punto di misura trattato monorario ai sensi del TIS, rende disponibile la possibilità di comunicare l'autolettura al Servizio Clienti oppure accedendo all'Area Clienti sul sito www.servizioelettricoroma.it nell'arco della finestra temporale indicata in fattura. L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura, qualora palesemente errato, verrà comunicata al momento stesso dell'acquisizione o entro i quattro giorni lavorativi successivi nei casi in cui non sia possibile una risposta immediata. Una volta preso in carico il dato di autolettura, il Fornitore lo trasmetterà, entro i quattro giorni lavorativi successivi, al Distributore che

provvederà a validarlo o meno e a comunicarne l'esito al Fornitore entro i successivi 3 giorni lavorativi. Il dato di autolettura validato dal Distributore verrà utilizzato ai fini della fatturazione.

17.4 Relativamente ai clienti titolari di un punto di misura trattato per fasce ai sensi del TIS, il Fornitore rende disponibile la modalità di autolettura dei consumi nel caso in cui siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi. L'autolettura comunicata dal cliente tramite i canali di contatto verrà gestita e utilizzata dal Fornitore secondo le modalità indicate al comma che precede.

17.5 Il Fornitore utilizza ai fini della fatturazione i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità: 1) dati misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; 2) autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore; 3) dati di misura stimati, dal Distributore ovvero dal Fornitore.

17.6 Ai fini del calcolo dei consumi stimati il Fornitore, qualora non abbia a disposizione uno storico dei consumi, utilizza il criterio delle ore d'uso (determinate sulla base dei consumi annui delle utenze tipo definiti dall'Autorità) moltiplicato per la potenza contrattualmente impegnata, rapportato al periodo di fatturazione. Nel caso in cui, viceversa, il Fornitore abbia a disposizione lo storico, il criterio adottato prevede invece la fissazione di una base di computo annuale che considera le ultime due letture effettive (a tal fine si considerano anche le autoletture validate). Queste ultime vengono poi rapportate, attraverso un calcolo pro-die, al periodo di fatturazione relativamente al quale si calcola la misura stimata.

17.7 La fatturazione dei consumi avviene con periodicità almeno bimestrale per i clienti domestici. Ciascuna fattura verrà emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

17.8 Eventuali variazioni tariffarie sono imputate su base giornaliera e limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo alla data della loro entrata in vigore, ai sensi del quanto disposto dalla delibera Autorità n. 200/99 s.m.i.

17.9 Il Fornitore procede al ricalcolo di importi precedentemente determinati sulla base di dati di misura stimati solo in caso di successiva disponibilità di dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture.

17.10 La bolletta è composta da una parte definita "Bolletta sintetica", che contiene le informazioni principali, tra cui, gli importi fatturati, i consumi e i dati di fornitura e da una seconda parte, definita "Elementi di dettaglio", costituita da tutti gli approfondimenti delle informazioni presenti nella Bolletta sintetica. Gli Elementi di dettaglio potranno essere richiesti attraverso i vari canali di contatto messi a disposizione dal Fornitore: Area Clienti sul sito www.servizioelettricoroma.it, Servizio Clienti. Successivamente a tale richiesta, e fino a diversa comunicazione del Cliente, il Fornitore fornirà gli Elementi di dettaglio contestualmente all'emissione periodica della Bolletta sintetica. Inoltre, il Fornitore applicherà uno sconto in bolletta a tutti i clienti che attiveranno una modalità di addebito automatica per il pagamento delle bollette e sceglieranno come modalità di emissione delle bollette il formato elettronico. L'importo di tale sconto è indicato nella Tabella 3 dell'Allegato A alla Delibera 501/2014/R/com e s.m.i ed è differenziato in base alla tipologia di cliente. Sul sito internet www.servizioelettricoroma.it è possibile consultare una Guida alla lettura delle voci di spesa per i clienti serviti in regime di tutela, contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati. (<https://www.servizioelettricoroma.it/guida-alla-lettura-della-bolletta>)

17.11 In caso di Switching o di Voltura, con riferimento ai punti di prelievo trattati monorario ai sensi dell'allegato A del TIS il Cliente può comunicare l'autolettura al Servizio Clienti. L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura, qualora palesemente errato, verrà comunicata al momento stesso dell'acquisizione o entro i quattro giorni lavorativi successivi. In caso di Switching con Acea Energia, l'autolettura può essere comunicata entro il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della fornitura. In caso di Switching con altro venditore l'autolettura può essere comunicata ad Acea Energia fino al giorno precedente la data di attivazione della fornitura, a partire dal quinto giorno lavorativo precedente la suddetta data. Viceversa, in caso di Voltura, l'autolettura potrà essere comunicata nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della Voltura. Una volta acquisito il dato di autolettura, questo verrà trasmesso dal Fornitore al Distributore che provvederà a validare e a ricondurre il dato alla data di attivazione del contratto e a comunicarne l'esito al Fornitore. Il dato di autolettura validato e comunicato dal Distributore verrà utilizzato ai fini della fatturazione.

Art. 18 TERMINI E MODALITA' DI PAGAMENTO/INDENNITA' DI MORA

18.1 La data di emissione e quella di scadenza della bolletta sono riportate nella

bolletta stessa.

18.2 Il Cliente dovrà provvedere al pagamento dell'intero importo indicato in ciascuna fattura nel termine ivi previsto che, in ogni caso, non potrà essere inferiore a venti giorni dalla data di emissione della fattura medesima.

18.3 Il pagamento delle bollette potrà essere eseguito:

- on-line tramite carta di credito nella tua Area Clienti sul sito www.servizioelettricoroma.it (senza spese o commissioni);
 - MyBank per pagare con bonifico bancario on-line nella tua Area Clienti sul sito www.servizioelettricoroma.it (con eventuali commissioni previste dal tuo istituto di credito);
 - domiciliazione della bolletta su conto corrente bancario o postale (con addebito di eventuali commissioni da parte degli istituti bancari o postali, ove previsti);
 - bollettino postale premarcato allegato alla bolletta, presso gli uffici di Poste o degli istituti bancari che svolgono tale servizio, o presso i soggetti autorizzati da Poste (Reti Terze Poste Italiane), con relativi costi di commissione;
 - ricevitorie e tabaccherie PUNTOLIS e Mooney: per pagamenti in contanti, con carte prepagate o con carte di credito (con relativi costi di commissione);
 - sportello Acea Energia (senza spese, con bancomat o carte di credito Visa o Mastercard);
 - CBILL, per pagare la bolletta accedendo al tuo Internet Banking.
- Eventuali variazioni circa le modalità di pagamento saranno comunicate direttamente in bolletta.

18.4 Il Cliente è tenuto al pagamento della bolletta nel termine in essa indicato. In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento entro il termine di scadenza indicato in fattura, il Fornitore potrà richiedere al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento.

18.5 Il Cliente domestico buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo. Si considera "buon pagatore", il Cliente domestico che abbia regolarmente e puntualmente pagato tutte le bollette nell'ultimo biennio.

18.6 Sono a carico del Cliente le spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta effettuato dal Fornitore.

18.7 Inoltre sono a carico del Cliente e vengono inclusi in bolletta gli oneri fiscali relativi al Contratto e alla fornitura e a tutte le altre somme che il Fornitore sia obbligato ad addebitare ai suoi Clienti per effetto di leggi, regolamenti, disposizioni e altri atti adottati dalle Autorità competenti.

Art. 19 CESSIONE DEI CREDITI

19.1 Il Fornitore può cedere i crediti derivanti dal presente Contratto ad altra impresa.

Art. 20 RATEIZZAZIONE DEL PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI E RIMBORSI

20.1 Il Cliente è tenuto al pagamento della bolletta nei termini e con le modalità stabilite dal Fornitore.

20.2 In deroga a tale previsione, con le modalità stabilite dal TIV e richiamate dal presente articolo, a seguito di espressa richiesta del Cliente, il Fornitore offre al Cliente medesimo la possibilità di rateizzare i corrispettivi dovuti per la fornitura di energia elettrica nei seguenti casi:

- a) per i Clienti Domestici qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera b) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
- b) per tutti i punti di prelievo ai quali, a seguito di malfunzionamento del GDM per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal GDM;
- c) per i Clienti di cui alle lettere a) del presente comma, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione di cui al comma 8.7;
- d) per i Clienti di cui alle lettere a) del presente comma, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'art. 9 comma 9.1 del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere del presente comma.

20.3 La rateizzazione può essere richiesta solo per corrispettivi il cui importo superi 50 euro (cinquanta).

20.4 La richiesta di rateizzazione dei corrispettivi effettuata dal Cliente deve essere formulata con le modalità indicate nella bolletta dal Fornitore ed entro i dieci (10) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della medesima bolletta. In assenza di richiesta di rateizzazione dei corrispettivi entro tale termine, il Cliente perde il diritto alla rateizzazione.

20.5 Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate del Tasso Ufficiale

di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta. Il corrispettivo dovuto è suddiviso in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli e comunque non inferiore a due. Le rate, non cumulabili, hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il Fornitore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dai documenti di fatturazione e di inviarle separatamente da questi ultimi. Il Fornitore ha la facoltà di richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente, oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore allega alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permette il pagamento della prima rata; il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo.

20.6 In deroga all'articolo che precede il Cliente può negoziare con il proprio Fornitore un diverso accordo. In tali casi, la volontà del Cliente deve essere manifestata espressamente.

20.7 L'informazione sulla possibilità di ottenere una rateizzazione è fornita al Cliente interessato sulla bolletta relativa al pagamento rateizzabile.

20.8 Nel caso di cambio del fornitore, il Fornitore ha la facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.

20.9 I Clienti a cui sia stato riconosciuto il bonus sociale, per ragioni di disagio economico e/o di disagio fisico, possono, inoltre, chiedere la rateizzazione della/e fattura/e oggetto di costituzione in mora secondo i termini e le modalità disciplinati dalla delibera dell'Autorità 584/2015/R/com

20.10 Sul sito internet www.servizioelettricoroma.it sono disponibili le informazioni circa le modalità di richiesta da parte del Cliente ed erogazione da parte del Fornitore di eventuali rimborsi cui il Cliente abbia diritto.

Art. 21 SOSPENSIONI DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ

21.1 In caso di omesso o parziale pagamento delle fatture, decorso un termine non inferiore a 5 (cinque) giorni solari dal termine di pagamento riportato nella fattura stessa, in costanza di mora, il Fornitore potrà inviare al Cliente una comunicazione scritta recante formale diffida ad adempiere e messa in mora a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o PEC conformemente a quanto previsto dall'allegato A alla delibera 258/2015 dell'Autorità ("Testo integrato morosità elettrica", di seguito anche "TIMOE") come successivamente modificata e integrata. Qualora l'omesso o parziale pagamento riguardi fatture relative a forniture cessate, il termine per l'invio da parte del Fornitore della raccomandata contenente formale diffida ad adempiere e messa in mora sarà il medesimo indicato al periodo precedente.

21.2 Decorsi venticinque (25) giorni solari dalla data di notifica al Cliente disallimentabile della comunicazione di cui al comma precedente, e trascorsi non meno di ulteriori 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento, in costanza di mora, il Fornitore, fatte salve le fattispecie indicate nell'articolo 4.3 del TIMOE, può inviare la richiesta di sospensione della Fornitura al Distributore Locale per uno o più punti di prelievo nella titolarità del medesimo Cliente. Qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, il Distributore Locale, prima di procedere alla sospensione della Fornitura, dovrà effettuare una riduzione della potenza portandola ad un livello pari al 15% (quindicipercento) del suo valore per un periodo di 15 giorni. Resta fermo che, indipendentemente dalle condizioni tecniche del misuratore, decorsi 15 giorni dal ricevimento della richiesta di sospensione, il Distributore Locale, in costanza di mora, provvederà a sospendere la Fornitura.

21.3 L'eventuale pagamento da parte del Cliente a seguito di sollecito o della costituzione in mora di cui sopra, dovrà essere comunicato dallo stesso al Fornitore tramite il sito internet del Fornitore www.servizioelettricoroma.it nell'Area Clienti, sezione Fatture e Pagamenti > Dimostrazione avvenuto pagamento ovvero tramite eventuali diverse modalità riportate nelle citate comunicazioni.

21.4 Saranno a carico del Cliente disallimentabile i corrispettivi di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità. Il mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura darà luogo all'erogazione degli indennizzi automatici previsti dal TIMOE nei seguenti casi:

1. sospensione della fornitura o riduzione di potenza effettuata senza avere inviato la comunicazione di costituzione in mora darà luogo ad un indennizzo automatico di 30 euro;
2. sospensione della fornitura o riduzione di potenza effettuata (i) prima del

termine ultimo cui il cliente è tenuto a effettuare il pagamento, ovvero (ii) nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo per il pagamento e la data di richiesta al Distributore locale, per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza, darà luogo all'erogazione dell'indennizzo automatico di € 20.

Nei casi suddetti non sarà richiesto al Cliente il pagamento di alcun corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

21.5 La sospensione della fornitura non potrà essere effettuata nei seguenti casi:
a) non sia stata effettuata la comunicazione di messa in mora di cui all'articolo 21.1 nei modi ivi stabiliti e non siano state rispettate le tempistiche di cui all'articolo 21.2;

b) il Cliente abbia comunicato al Fornitore l'avvenuto pagamento secondo una delle modalità di cui all'articolo 21.3;

c) l'importo del mancato pagamento sia inferiore o eguale all'ammontare del deposito cauzionale o della fidejussione rilasciata dal Cliente e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione;

d) la morosità del Cliente sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per servizi diversi dalla fornitura di energia elettrica;

e) il Fornitore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del GDM accertato dal Distributore o relativo alla fatturazione di importi anomali, come definiti ai sensi del TIMOE e dell'allegato A alla delibera 413/2016/R/com e ss.mm.ii. dell'Autorità ("Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", di seguito anche "TIQV"); la prescrizione di cui alla presente lettera non trova applicazione nei seguenti casi:

1. l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 Euro;

2. il reclamo sia stato inviato dal Cliente oltre i dieci giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

f) la morosità non riguardi pagamenti espressamente contemplati nel contratto di vendita.

g) durante i giorni indicati come festivi dal calendario comune, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato o i giorni festivi;

h) nel caso in cui il Cliente appartenga alla categoria dei clienti non disalimentabili, come definiti ai sensi del TIMOE

21.6 In deroga a quanto stabilito dal comma che precede, il Fornitore può sospendere la fornitura anche senza preavviso nei seguenti casi: (i) per cause oggettive di pericolo; (ii) per appropriazione fraudolenta di energia elettrica, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento della bolletta.

21.7 Ai sensi TIMOE, non sono disalimentabili i clienti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

a) i Clienti identificati ai sensi del Piano di emergenza per la sicurezza del servizio elettrico della delibera CIPE n. 91 del 6 novembre 1979 e s.m.i.;

b) i Clienti di cui al comma 2.2, lettera b) dell'allegato A alla delibera 402/2013 dell'Autorità ("Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale", di seguito anche "TIBEG") ai quali è stata riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica di cui al comma 2.1 della medesima deliberazione che non sono identificati come interrompibili ai sensi del precedente comma;

c) altri Clienti diversi da quelli identificati ai precedenti punti a) e b), per i quali, fino a quando sono rimasti serviti dall'impresa distributrice, non è stata prevista da parte della medesima impresa distributrice la sospensione della fornitura in relazione alla funzioni di pubblica utilità svolta dai medesimi.

Art. 22 RECLAMI E CONCILIAZIONE

22.1 Ai sensi di quanto previsto dal TIQV il Cliente può presentare reclamo in via telematica, compilando l'apposita form presente sul sito www.servizioelettricroma.it, oppure a mezzo posta indirizzando la comunicazione scritta ad Acea Energia - Servizio di Maggior Tutela - Casella Postale 5126 - 00154 Roma. Le richieste scritte di informazioni dovranno essere inviate al medesimo indirizzo postale.

22.2 Il reclamo scritto può essere presentato tramite l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore sul proprio sito internet www.servizioelettricroma.it o presso lo sportello. È fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare ad Acea Energia un reclamo scritto senza utilizzare il citato modulo, purché la comunicazione contenga almeno gli elementi minimi indicati dal TIQV, necessari a consentire l'identificazione del Cliente che sporge reclamo e l'invio al medesimo di motivata risposta scritta:

a) nome e cognome;

b) l'indirizzo di fornitura;

c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico servizio di maggior tutela).

e) codice POD ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente;

f) una breve descrizione dei fatti contestati.

22.4 Ai fini dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dell'Allegato A alla delibera Autorità n. 209/2016/E/com il Fornitore ha attivato una procedura di ADR "Alternative Dispute Resolution" (di seguito "Procedura ADR"), ossia una procedura di conciliazione gratuita per la risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte con il Cliente riguardanti il Contratto. La Procedura ADR si svolge secondo la disciplina dettata dal Regolamento della procedura ADR disponibile sul sito internet della capogruppo Acea S.p.A. La Procedura ADR è attivabile, su richiesta del Cliente, da un'Associazione dei consumatori firmataria del Protocollo con Acea Energia S.p.A. o direttamente dal Cliente stesso, attraverso la compilazione dell'apposito modulo presente nel sito della capogruppo Acea S.p.A., nonché mediante l'invio del suddetto modulo all'indirizzo e-mail conciliazione@aceaspa.it o tramite raccomandata A/R da indirizzare al seguente indirizzo: ACEA Spa/ORGANISMO ADR, Segreteria di Conciliazione, p.le Ostiense 2, cap. 00154 Roma. Inoltre, ai sensi dell'Allegato A alla delibera Autorità n. 209/2016/E/com, il Cliente può, altresì, esperire gratuitamente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, presentando la relativa domanda direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare, solo dopo aver inviato il reclamo al Fornitore e dopo che questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo. La domanda di conciliazione è presentata in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, previa registrazione online. La Parte che si registra individua una username ed una password personali. Il Servizio Conciliazione rilascia apposita ricevuta telematica dell'avvenuta registrazione. Il Cliente, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, può presentare la domanda di conciliazione in modalità offline, mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura..

Art. 23 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

23.1 Il Fornitore potrà risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., con addebito dei corrispettivi dovuti sino alla cessazione della fornitura e salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni, in caso di inadempimento, da parte del Cliente, delle obbligazioni previste dagli artt. 5, 9, 12, 13, 18, del presente Contratto nonché per prelievo fraudolento dell'energia elettrica e comunque ogni qualvolta il Fornitore venga a conoscenza, successivamente alla stipula del Contratto, che il Cliente abbia presentato una dichiarazione falsa, alterata, non veritiera.

23.2 Inoltre, ai sensi dell'art. 1456 c.c., il Contratto si intenderà risolto su semplice dichiarazione da parte del Fornitore, qualora il Cliente non comunichi correttamente il proprio numero di Partita IVA e/o Codice Fiscale ovvero non comunichi tempestivamente ogni variazione degli stessi.

Art. 24 CAMBIAMENTI DI UTENZA

24.1 Il Cliente che vende, cede, affitta ad altri o cessa comunque di utilizzare i locali serviti dalla fornitura di energia elettrica dal Fornitore deve darne formale ed immediata comunicazione all'esercente mediante raccomandata A.R. ovvero presso i locali destinati al pubblico messi a disposizione dal Fornitore ai propri Clienti.

24.2 In caso contrario il Cliente rimarrà responsabile del pagamento dei consumi di energia elettrica effettuati dai suoi successori e dei canoni relativi nonché di qualunque danno che potrebbe essere arrecato ai gruppi di consegna e misura e agli impianti di proprietà del Distributore.

Art. 25 FORO COMPETENTE

Per le controversie inerenti il presente Contratto è esclusivamente competente il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo del Cliente.

Art. 26 INFORMATIVA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con la presente informativa, resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito, "GDPR"), Acea Energia illustra la propria politica sulla privacy al fine di renderla edotta sulle modalità di gestione delle informazioni personali da lei fornite affinché, in qualità di interessato (di seguito "interessato"),

possa prestare un consenso libero, specifico ed informato al trattamento dei suoi dati personali. Il trattamento avverrà nel pieno rispetto del GDPR, nonché di ogni altra normativa di attuazione e di ogni altro provvedimento applicabile adottato dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (complessivamente di seguito, la "Normativa Privacy").

Acea Energia S.p.A. in qualità di Titolare del trattamento (di seguito il "Titolare"), con sede Piazzale Ostiense, n. 2, 000154 Roma, Codice fiscale e partita I.V.A. 07305361003 nella persona del suo Rappresentante Legale pro-tempore, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del GDPR, la informa sulle tipologie di dati raccolti, sulle modalità e finalità dei trattamenti svolti.

1. Dati trattati

I dati personali da lei conferiti ai fini della stipula di un contratto di fornitura di energia elettrica da lei richiesto nell'ambito del Servizio di maggior tutela attraverso la firma autografa ovvero strumenti informatici equivalenti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la firma elettronica, ovvero in occasione di un contatto avvenuto attraverso i canali messi a disposizione dalla Società per ricevere informazioni commerciali e/o assistenza tecnico-amministrativa, saranno trattati dal Titolare utilizzando misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza proporzionato al rischio correlato al trattamento degli stessi, in conformità con quanto previsto dalla Normativa Privacy.

In particolare i dati personali raccolti (i "Dati") consisteranno in:

- dati anagrafici (Es. nome, cognome, ecc.)
- dati identificativi (Es. CF, P.IVA, ecc.)
- dati relativi ai contratti di fornitura (Es. codice cliente)
- dati di contatto (Es. Indirizzo, e-mail, n° telefonico, ecc.)
- Dati relativi ai mezzi di pagamento
- Dati relativi alla registrazione di chiamate inbound aventi ad oggetto la finalizzazione e gestione del contratto di fornitura ovvero la richiesta di assistenza tecnico-amministrativa

Saranno, inoltre, trattati secondo le finalità qui di seguito dichiarate anche i Dati forniti in fase di eventuale registrazione all'Area Clienti di cui si riporta di seguito il link www.servizioelettricroma.it/areaclienti/it/signup, ovvero tramite la relativa App, in ragione della correlazione tra le due finalità di trattamento, l'una connessa alla gestione del contratto di fornitura e l'altra all'erogazione dei servizi offerti tramite la creazione dell'account sul portale stesso.

2. Finalità del trattamento e base giuridica

I Dati forniti e raccolti saranno trattati per le seguenti finalità:

a) gestione del rapporto contrattuale ovvero esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato, quali

- lo svolgimento di servizi correlati all'esecuzione del contratto stesso svolti dal Titolare o da società terze da questi incaricate per l'espletamento di attività di consulenza, servizi di pagamento ed esattoria, domiciliazione bancaria, controllo frodi, recupero crediti, gestione della corrispondenza con la clientela, lettura dei contatori, revisione contabile, archiviazione, gestione dei crediti ed altre attività comunque connesse alla gestione del rapporto contrattuale;

- l'individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento TV al fine di consentire il relativo addebito in bolletta, che, in caso di clienti rientranti nella tipologia "residenti", avverrà in modo automatico

b) per finalità connesse all'identificazione del cliente e l'esperimento di verifiche atte ad accertare la veridicità dei Dati forniti;

c) per finalità di promozione commerciale e/o di vendita, da parte di Acea Energia S.p.A. o di Società terze operanti nel medesimo settore energetico, con riferimento a prodotti e/o servizi di vario genere legati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla tecnologia, alla domotica e/o all'efficienza energetica.

d) per svolgere l'analisi dell'utilizzo dei servizi di fornitura fruiti, nonché indagini di customer satisfaction, al fine di verificare il grado di soddisfazione dell'Interessato, migliorare i prodotti e i servizi oggetto del contratto, adeguare l'offerta alle esigenze della medesima e misurare la performance dei servizi resi. I Dati raccolti verranno utilizzati esclusivamente per le finalità sopra indicate e non saranno utilizzati per ulteriori finalità quali, ad esempio, quelle promozionali/commerciali. Il periodo di tempo massimo in cui conserviamo i suoi dati personali per dette finalità sopra dette è per il tempo strettamente necessario al completo svolgimento delle indagini di customer satisfaction e alla collazione delle relative risultanze;

e) per attività di comunicazione e di miglioramento della qualità dei servizi offerti, anche collegati al rapporto contrattuale, sottoposta a registrazione ed effettuata tramite canale telefonico inbound (numero telefonico);

f) per finalità relative ad operazioni straordinarie di fusione e scissione di cui agli artt. 2501 e 2506 c.c..

La base giuridica per effettuare il trattamento descritto al paragrafo precedente

e perseguire le finalità di cui alla lettera a) risiede nel contratto di Fornitura di energia elettrica nell'ambito del Servizio di Maggior tutela da lei stipulato o nelle richieste precontrattuali da lei avanzate. Rispetto a tali finalità, pertanto, non sarà necessario il suo consenso in quanto esso è da considerarsi obbligatorio. Di conseguenza, un suo eventuale rifiuto a conferire i Dati ovvero una Sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi non consentirà al Titolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale e, pertanto, Acea Energia S.p.A. sarà impossibilitata ad erogare il servizio di fornitura da lei richiesto.

La base giuridica per effettuare il trattamento e realizzare le finalità di cui alla lettera b) risiede nel legittimo interesse del Titolare rinvenibile la veridicità dei dati forniti dai propri clienti. Rispetto a tale finalità, pertanto, non sarà necessario il suo consenso in quanto esso è da considerarsi obbligatorio. Di conseguenza, un suo rifiuto a conferire i Dati ovvero una sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi non consentirà al Titolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale e, pertanto, Acea Energia S.p.A. sarà impossibilitata ad erogare il servizio di fornitura da lei richiesto.

La base giuridica per effettuare il trattamento descritto alla lettera c) consiste nel suo previo consenso. Il conferimento dei Dati per il perseguimento di tali finalità è quindi facoltativo e il suo rifiuto non comporterà conseguenze circa l'esecuzione del rapporto contrattuale. Il suo consenso dovrà essere libero, specifico, informato ed inequivocabile, e potrà essere revocato in qualsiasi momento.

La base giuridica per perseguire le finalità di cui alle lettere d) ed e) risiede nel perseguimento di un legittimo interesse del Titolare ad assicurare la continuità della propria attività, a migliorare la qualità del servizio offerto, ivi compresa la gestione dei canali di contatto, nonché a garantire la soddisfazione dei propri clienti, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali.

La base giuridica per perseguire le finalità di cui alla lettera f) risiede nel perseguimento di un legittimo interesse del Titolare al fine di consentire la realizzazione delle operazioni necessarie di due diligence e prodromiche alle operazioni straordinarie di fusione o scissione. Saranno oggetto di trattamento per le predette finalità i dati esclusivamente necessari in forma quanto più possibile aggregate/anonima.

3. Modalità di trattamento e tempi di conservazione

Il trattamento dei Dati raccolti sarà effettuato, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, da Acea Energia S.p.A. e/o da terzi di cui il Titolare potrà avvalersi in qualità di Responsabili del trattamento, per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità elencate al paragrafo 2 che precede. I Dati saranno conservati in modalità cartacea e/o informatica presso locali nella disponibilità del Titolare. I Dati raccolti potranno essere conservati mediante l'utilizzo di piattaforme cloud, con server collocati all'interno dell'Unione Europea, gestite da fornitori terzi nominati dal Titolare quali Responsabili del trattamento. I Dati trattati saranno conservati per il tempo strettamente necessario a consentire l'esecuzione del contratto, al fine di rispettare gli obblighi di legge e per consentire al Titolare e all'Interessato l'esercizio dei rispettivi diritti in giudizio e, comunque, per un periodo non superiore a 10 anni dalla conclusione del rapporto contrattuale, salvo per finalità ulteriori e compatibili con quelle originarie di raccolte in conformità a quanto stabilito dall'art. 6.4 del GDPR.

In particolare, i Dati raccolti saranno conservati per un tempo massimo pari a:

- 24 mesi, per i dati trattati per finalità di marketing;
- 10 anni, per i dati di fatturazione.

4. Comunicazione dei dati

Per il perseguimento delle finalità indicate al paragrafo 2 che precede, il Titolare potrà comunicare e far trattare i Dati a soggetti terzi a cui il medesimo Titolare affida lo svolgimento di determinate attività e che agiscono come Titolari autonomi del trattamento dei dati personali o che potranno essere all'uopo nominati quali Responsabili del trattamento. Con riguardo ai Titolari autonomi, qualora quest'ultimi intendessero utilizzare i Dati da lei conferiti per ulteriori finalità rispetto a quelle indicate nella presente informativa, sarà onere del medesimo Titolare autonomo fornire idonea informativa privacy al riguardo. In particolare, i Dati potranno essere comunicati a società del Gruppo Acea o a società terze selezionate dal Titolare fra società di comprovata affidabilità, operanti nei settori creditizi, assicurativi, finanziari, commerciali o della consulenza, che agiranno in qualità di Responsabili del Trattamento all'uopo nominati da Acea Energia S.p.A., ovvero:

- per la conclusione e/o esecuzione del Contratto, i Dati saranno comunicati, per la gestione dei necessari rapporti, al Distributore Locale dell'Energia Elettrica e a Terna S. p.A. sulla base dei rispettivi contratti di Trasporto e di Dispacciamento nonché, relativamente alla Fornitura di gas naturale, al Distributore del gas sulla

base del Codice di Rete; ai sensi dell'art. 1, commi 332, 333 e 334, della Legge n. 311/2004 (c.d. Legge Finanziaria 2005), per le comunicazioni all'Anagrafe Tributaria;

- per verificare la veridicità dei Dati forniti, gli stessi potranno essere trasmessi al sistema SCIPAFI, così come previsto dalla Legge n. 124/2017;

- per finalità di promozione commerciale e/o di vendita i Suoi dati potranno essere comunicati a società terze situate in ambito UE che agiscono nell'interesse di Acea Energia S.p.A.

Inoltre, previo suo consenso, i dati potranno essere comunicati a società terze operanti nel medesimo settore di riferimento di Acea Energia S.p.A. per proprie finalità di promozione commerciale e/o di vendita di prodotti e servizi.

Nell'ambito dell'attività di trattamento, i suoi dati personali potranno essere portati a conoscenza di persone autorizzate al trattamento alle quali saranno fornite specifiche istruzioni al riguardo. Il Titolare potrà comunicare i Dati in adempimento di un obbligo previsto dalla legge all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (c.d. "ARERA"). In particolare, Acea Energia S.p.A. è tenuta a comunicare l'elenco dei clienti che hanno ricevuto una risposta scritta ad un reclamo o a una richiesta di informazione scritta. Inoltre, Acea Energia S.p.A. è tenuta a comunicare i Dati all'ARERA di coloro che hanno contattato il call center, al fine di poter svolgere un'indagine sulla qualità dei call center. Infine, i Dati potranno essere condivisi, oltre che con la suddetta Autorità, con enti e/o soggetti a cui vadano comunicati in forza di disposizioni di legge od ordini di autorità. I suddetti soggetti opereranno quali autonomi Titolari del trattamento. Da ultimo, i suoi Dati potranno essere comunicati alle Società facenti parte del Gruppo Acea, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2359 c.c., nell'ambito dell'organizzazione funzionale del Titolare, anche in ragione del suo legittimo interesse alla circolazione dei Dati all'interno del proprio gruppo imprenditoriale. Tali operazioni di comunicazione dei Dati intra-gruppo perseguono fini amministrativi interni, nonché le finalità di efficientamento dei processi aziendali e dell'organizzazione imprenditoriale. I dati non saranno oggetto di diffusione.

5. Diritti esercitabili dall'interessato e data protection officer

In qualità di Interessato, ai sensi degli artt. 15 e ss del GDPR, lei potrà esercitare i suoi diritti tra i quali rientrano: (i) il diritto di accesso ai suoi Dati; (ii) il diritto di chiedere la loro rettifica, cancellazione o la limitazione del trattamento che La riguarda; (iii) il diritto di opporsi al loro trattamento in qualsiasi momento anche rispetto all'attività di marketing; (iv) il diritto alla portabilità dei Dati nei casi previsti dalla Normativa Privacy; (v) il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.

Al fine di esercitare i suddetti diritti potrà contattare Acea Energia tramite raccomandata A/R all'indirizzo P.le Ostiense, 2 ovvero rivolgersi direttamente al Data Protection Officer raggiungibile all'indirizzo: privacy@aceaspa.it.

Art. 27 OBBLIGHI DELLE PARTI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Le parti assumono tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche, qualora applicabile alla presente Fornitura.

Il Fornitore si impegna ad inserire negli eventuali contratti di filiera un'apposita clausola con la quale gli eventuali subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate alla fornitura summenzionata assumono, a pena di nullità assoluta del Contratto stesso, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010 e ad inviarne copia al Cliente, in qualità di Stazione appaltante, al fine di consentire le relative verifiche. Il Fornitore si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente Stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia ove ha sede il Cliente, Stazione Appaltante, della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.