

### 1. PARTI DEL CONTRATTO

1. Il presente contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (di seguito il "Contratto") è stipulato tra Acea Energia S.p.A., con sede legale in p. le Ostiense, 2 00154 Roma, C.F. e P. IVA 0 730 5361 003, CCIAA RM 49 01236/2002 - REA 1024226, (di seguito, per brevità, "Fornitore") ed il cliente finale domestico ovvero non domestico (alimentato in bassa tensione o con consumi di gas natura le complessivamente non superiori a 200.000 Smc/ anno), soggetto al Codice di condotta commerciale (Allegato A alla delibera 27 ottobre 2020 -426/2020/R/com), (di seguito il "Cliente" e al plurale i "Clienti"), così come identificato nella proposta contrattuale da questi accettata attraverso le modalità di adesione descritte all'articolo 3 che segue (di seguito "Proposta di Contratto" o anche "PDC"). Acea Energia e il Cliente potranno essere di seguito congiuntamente denominati "Parti" ovvero, singolarmente, "Parte".

2. Tutti i riferimenti normativi citati nel Contratto e nei suoi allegati, sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche ed integrazioni e sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Tutte le delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA") sono da intendersi aggiornate alle eventuali successive modifiche ed integrazioni e sono consultabili sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it)

3. Il contratto di fornitura energia elettrica e/o di gas naturale con i suoi allegati, di seguito elencati, è aggiornato al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo) come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 21 febbraio 2014 n. 21, e al decreto legislativo 9 aprile 2003 n. 70 e s.m.i. (recante disposizioni sul commercio elettronico). 4. Nei confronti dei Clienti che rivestano anche la qualifica di Consumatori ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a), del Codice del Consumo trovano applicazione, in quanto compatibili, i diritti e le garanzie previste dal Capo I del Titolo III della Parte III del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 21 febbraio 2014 n. 21.

### 2. OGGETTO

1. Il Contratto è costituito da: la "Proposta di Contratto", le presenti "Condizioni Generali di Vendita Mercato Libero" (di seguito anche "Condizioni Generali di Contratto"), la "Scheda Sintetica e informazioni precontrattuali", i "Livelli di Qualità e Informazioni aggiuntive", il "Modulo Punti di Prelievo", gli Allegati "Condizioni Economiche", "Informativa Privacy", la "Dichiarazione sostitutiva di certificazione di atto di notorietà", "Modulo di domiciliazione" e, nel caso di cliente finale domestico, la "Scheda di Confrontabilità" e il "Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento".

2. Il Contratto disciplina la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale a seconda dell'offerta scelta dal Cliente, da parte del Fornitore presso il/i punto/i di prelievo del Cliente indicati nell'Allegato "Punti di Prelievo" o in prima pagina (di seguito la "Fornitura").

3. Il Contratto disciplina altresì l'erogazione del Servizio di Tutela Gas secondo le condizioni contrattuali e economiche regolate, rispettivamente, ai sensi della delibera ARERA 229/01 e ai sensi dell'allegato A alla delibera 64/09 (Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, di seguito "TIVG"). L'erogazione del Servizio di Tutela Gas è riservata ai clienti domestici e ai condomini con uso domestico con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno che ne chiederanno l'applicazione (di seguito i "Clienti Tutelati Gas" e/o al singolare il "Cliente Tutelato Gas").

4. Le presenti Condizioni Generali si applicano integralmente o limitatamente alle parti applicabili in caso di scelta di un'unica Fornitura da parte del Cliente

### 3. PROPOSTA, PERFEZIONAMENTO E DURATA DEL CONTRATTO

1. Il Contratto si conclude per adesione nel momento in cui il cliente, attraverso i diversi canali di vendita messi a disposizione dal Fornitore, aderisce alla Proposta di Contratto sopra richiamata, accettandone integralmente i contenuti.

2. L'attivazione della Fornitura (o delle Forniture) di cui al Contratto è in ogni caso condizionata all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del cliente (Credit Check) che sarà svolta dal Fornitore sia in proprio sia attraverso società esterne specializzate. In caso di esito negativo del Credit Check, il Contratto si intenderà risolto e il Fornitore, entro 60 giorni dalla data di conclusione del contratto, ne darà comunicazione al cliente tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail dallo stesso indicato, ovvero tramite posta ordinaria. Le modalità di trattamento dei dati personali del cliente necessari per lo svolgimento dell'attività di Credit Check sono descritte all'interno dell'Allegato "Informativa Privacy".

3. In aggiunta a quanto previsto nell'art. 3.2 che precede, l'attivazione della Fornitura (o delle Forniture) di cui al Contratto è altresì condizionata al buon esito delle verifiche tecniche da parte del distributore locale (di seguito anche, "Distributore Locale"), nonché al mancato esercizio della facoltà di revoca da parte del Fornitore di cui agli artt. 10 ("Condizioni per l'Attivazione delle Forniture"), 24 ("Ulteriori Condizioni per L'attivazione Della Fornitura Di Energia Elettrica") e 33 ("Ulteriori Condizioni per L'attivazione Della Fornitura Di Gas Naturale") del Contratto. La mancata attivazione della Fornitura o delle Forniture conseguente all'esito negativo delle citate verifiche e/o dell'esercizio della facoltà di revoca di cui ai citati artt. 10, 24 e 33 determina la risoluzione del Contratto di cui il Fornitore darà comunicazione al cliente.

4. Fermo restando quanto previsto dai precedenti articoli, l'attivazione della Fornitura (o delle Forniture) avverrà in coerenza con i termini per il Recesso previsti dall'art. 8 del Contratto, con i termini previsti per l'esercizio del Ripensamento di cui all'art. 9 in caso di cliente finale domestico, nonché in base alle tempistiche stabilite dall'ARERA per l'attivazione dei servizi di trasporto, distribuzione e dispacciamento. Resta inteso che il Fornitore non potrà in nessun caso essere chiamato a rispondere del ritardato avvio della Fornitura dovuto a circostanze ad esso non imputabili.

5. In deroga a quanto indicato al comma che precede e all'art. 9.6 del Contratto, il consumatore può formulare al Fornitore esplicita richiesta di attivazione della Fornitura di gas o energia elettrica durante il periodo di ripensamento.

6. Il Contratto ha durata indeterminata, fermo restando il diritto di recesso di cui al successivo art. 8.

### 4. MANDATI PER IL RECESSO

Contestualmente alla conclusione del Contratto, il cliente conferisce mandato con rappresentanza al Fornitore perché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la/e comunicazione/i di recesso dal/i Contratto/i di Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale attualmente in essere e ad inviarla/i al/i precedente Fornitore/i (detto anche Fornitore Uscente/i). Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

### 5. CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche della Fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, il relativo periodo di applicabilità, le modalità per la determinazione di eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi dovuti sono definiti nell'Allegato "Condizioni Economiche" secondo quanto dettato dagli articoli 25 e 34. Nel caso in cui il Distributore Locale di energia elettrica o gas comunicati al Fornitore una tipologia d'uso diversa (ad es. Uso non domestico) da quella dichiarata dal cliente con l'adesione alla Proposta di Contratto di Acea Energia S.p.A., saranno applicate le vigenti condizioni economiche valide per la tipologia d'uso dichiarata dal Distributore Locale. Resta fermo che non verranno applicati corrispettivi per la ricezione delle bollette, delle informazioni sulla fatturazione e per l'accesso ai dati relativi ai consumi. Resta inteso che ai clienti Tutelati Gas si applicano le condizioni economiche stabilite dall'ARERA ai sensi dell'Allegato A alla delibera ARG/GAS 64/09: e aggiornate periodicamente dai provvedimenti dell'Autorità ovvero da eventuali disposizioni di Legge.

### 6. FATTURAZIONE / MODALITÀ E TERMINI PER IL PAGAMENTO / DEPOSITO CAUZIONALE

Le bollette saranno emesse in conformità con quanto previsto dalle delibere dell'ARERA (tra cui, la delibera n. 501/14 in tema di trasparenza delle bollette), tempo per tempo vigenti. La bolletta sarà composta da una parte definita "Bolletta sintetica", che conterrà 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, ossia: attraverso la registrazione sul sito [www.aceait.it](http://www.aceait.it), chiamando il Servizio Clienti, ovvero presso gli sportelli del Fornitore siti in Roma, Piazzale Ostiense, 2. 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.

2. Il cliente dovrà provvedere al pagamento dell'intero importo indicato in bolletta nel termine ivi previsto che comunque non potrà essere inferiore a venti giorni dalla data di emissione della bolletta medesima;

3. Salvo quanto diversamente indicato in bolletta, il pagamento delle bollette potrà essere eseguito (i) tramite MyBank da area riservata o App MyAcea Energia: il pagamento elettronico con bonifico bancario tramite le credenziali del proprio internet banking, al quale saranno applicati i costi di commissione previsti dalla Banca; (ii) on-line da area riservata o App MyAcea Energia tramite carta di credito dei circuiti Visa e Mastercard nell'area riservata sul sito [www.aceait.it](http://www.aceait.it), senza spese; (iii) con domiciliazione della bolletta in via continuativa su conto corrente bancario o postale (con addebito di eventuali commissioni da parte degli istituti bancari o postali, ove previsti); (iv) con bollettino postale premarcato allegato alla bolletta (presso gli uffici postali o le sedi ed agenzie degli istituti bancari che svolgono tale servizio, con relative spese, tasse o commissioni); (v) presso le ricevitorie e tabaccherie PUNTOLIS e Mooney per un importo massimo pari a 999,99€ comprensivo dei costi della commissione per i pagamenti in contanti (o per un importo massimo di 1.500€ per PUNTOLIS e 4.999,99€ per Mooney comprensivi dei costi

# CONDIZIONI GENERALI

MERCATO LIBERO Usi domestici/non domestici

**ace**  
energia

PIÙ ECO, PIÙ SMART, PIÙ TE

di commissione in caso di pagamento con carte di pagamento); (vi) presso gli sportelli Acea Energia in P.le Ostiense, 2, Roma: senza spese, tramite bancomat e carta di credito dei circuiti Visa e Mastercard (per pagamenti tramite bancomat con l'addebito di eventuali commissioni da parte degli istituti bancari, ove previsti); (vii) presso i soggetti autorizzati da Poste, quali tabaccai collegati tramite Banca ITB, Banche e supermercati aderenti al servizio, con relativi costi di commissione; (viii) tramite CBILL, per pagare la bolletta accedendo al proprio Internet Banking o con gli altri canali messi a disposizione dalle banche aderenti al servizio, con relative spese di commissione; (ix) PostePay per pagare con la carta Postepay carta Bancoposta o App Postepay; (x) tramite Bancomat Pay disponibile su area riservata o App MyAcea Energia. Nel rispetto della normativa vigente Acea Energia non applica spese aggiuntive in base al metodo di pagamento prescelto.

4. In caso di omesso o parziale pagamento entro il termine di scadenza indicato in bolletta, il cliente, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto al Fornitore dal presente Contratto, oltre al corrispettivo dovuto, dovrà corrispondere al Fornitore gli interessi di mora, come di seguito stabiliti, le spese postali relative all'invio del sollecito e delle comunicazioni di diffida ad adempiere e costituzione in mora di cui agli artt. 31 e 38.

5. Le contestazioni in merito ai dati di consumo potranno essere formulate dal cliente direttamente al Fornitore il quale provvederà ad effettuare gli opportuni accertamenti presso il Distributore Locale nella cui disponibilità sono i dati di misura in virtù del servizio di misura dallo stesso espletato.

6. In caso di sospensione della Fornitura per morosità ai sensi degli articoli 31 e 38 del Contratto e di eventuale riattivazione della stessa, il cliente sarà tenuto altresì al pagamento degli oneri amministrativi di cui all'art. 27, per la Fornitura di energia elettrica, ovvero al prezzario adottato dal Distributore Locale di gas naturale.

7. Detti importi saranno addebitati al cliente con il primo ciclo di fatturazione utile successivo alla sospensione e/o riattivazione della Fornitura.

8. Nel caso in cui il Cliente abbia un debito verso il Fornitore, quest'ultimo si riserva la facoltà di non procedere e/o negare il proprio assenso alla riattivazione della Fornitura, alla prosecuzione di altro rapporto già in essere o all'attivazione di nuove forniture, se prima non sia stato saldato il debito stesso. Il Fornitore inoltre si riserva la facoltà di addebitare la morosità, afferente una Fornitura cessata, sulle bollette emesse in relazione ad una fornitura diversa, intestata allo stesso cliente.

9. Esclusivamente nel caso di sottoscrizione dell'offerta con tariffa tutela gas, il Fornitore richiede al cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale pari a quanto previsto da ARERA nell'Allegato A alla delibera 64/09 e come di seguito elencato: a) 30,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) < 500; b) 90,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) fino a 1.500; c) 150,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) fino a 2.500; d) 300,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) fino a 5.000; e) valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) > 5.000. Non è tenuto alla prestazione di detta garanzia il Cliente domestico che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria o postale. L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, con la bolletta di chiusura, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali bollette insolute.

10. Qualora nel corso delle forniture con tariffa Tutela Gas l'importo del deposito sia incamerato in tutto o in parte dal Fornitore, il cliente sarà tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima bolletta utile.

11. Sul sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it) è possibile consultare una guida alla lettura della bolletta relativa ad ogni singola offerta, contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

## 7. CONSEGUENZE DEL MANCATO PAGAMENTO NEL TERMINE / INTERESSI MORATORI

In caso di omesso parziale o ritardato pagamento entro il termine di scadenza indicato in bolletta, saranno addebitati al cliente, senza necessità di diffida, oltre alle maggiori spese di esazione menzionate all'art. 6, gli interessi moratori calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento per il cliente "Consumatore" (come definito dall'art. 3 del Codice del Consumo), mentre saranno computati nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo n. 231 del 2002, per tutti gli altri clienti non riconducibili alla definizione dell'art. 3 del Codice del Consumo.

2. Resta inteso che i clienti Tutelati Gas naturale che abbiano regolarmente effettuato i pagamenti delle fatture relative all'ultimo biennio, sono tenuti al pagamento, per i primi 10 giorni di ritardo, del solo interesse legale.

## 8. RECESSO

1. Le Parti possono recedere in qualunque momento (anche con riferimento ad una sola delle forniture), con un preavviso di (i) 1 mese per il cliente finale che intende disattivare la Fornitura e cessare i contratti ad essa collegati; il termine di preavviso decorre dalla data in cui il Fornitore riceve la comunicazione di recesso; tale comunicazione dovrà pervenire tramite il sito web [www.acea.it/area\\_riservata\\_MyAcea\\_Energia/contratti/i\\_miei\\_contratti/recesso](http://www.acea.it/area_riservata_MyAcea_Energia/contratti/i_miei_contratti/recesso), compilando l'apposita web-form, salvo eventuali modifiche che saranno comunicate in fattura, ovvero recandosi presso gli Sportelli del Fornitore; (ii) 6 mesi per il Fornitore, con decorrenza dalla data in cui il cliente riceve la comunicazione di recesso da parte del Fornitore; tale comunicazione sarà trasmessa dal Fornitore con raccomandata A/R all'indirizzo di fatturazione indicato nella Proposta di Contratto o eventualmente all'indirizzo PEC fornito dal cliente.

2. Qualora il cliente eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare Fornitore ("Switching"), il recesso verrà esercitato direttamente da parte del nuovo fornitore entro il giorno 10 del mese precedente alla data di cambio fornitore. A tal fine il cliente, in occasione della conclusione del contratto con il nuovo fornitore dovrà conferire a quest'ultimo un mandato con rappresentanza affinché questi proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal presente Contratto.

3. Resta inteso che, nel caso di ornitura di energia elettrica e gas naturale, il recesso esercitato dal cliente avente ad oggetto una sola Fornitura non comporterà recesso anche dall'altra Fornitura attivata.

## 9. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

1. Per le Proposte di Contratto accettate dal cliente mediante mezzi di comunicazione a distanza (quali, ad esempio, il Teleselling ovvero il Contratto On Line), ovvero negoziate fuori dai locali commerciali del Fornitore (ad esempio, mediante vendita "porta a porta"), il cliente finale domestico ha diritto di recedere entro 14 giorni solari ("Periodo di Ripensamento") senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo (anche detto "Diritto di Ripensamento").

2. Il Diritto di Ripensamento va esercitato utilizzando l'allegato "Modulo tipo per l'esercizio del Diritto di Ripensamento" o con una dichiarazione esplicita del cliente della sua volontà di recedere dal Contratto da inviarsi al Fornitore, via mail all'indirizzo [ae-ripensamentilibero@aceaenergia.it](mailto:ae-ripensamentilibero@aceaenergia.it) e comprensiva almeno delle seguenti informazioni Nome, Cognome, Codice Fiscale, POD e/o PDR, Luogo e Data, firma. Il cliente potrà altresì comunicare il proprio ripensamento telefonando al numero 800.38.38.38 gratuito da rete fissa nazionale in alternativa per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 06.45.698.205. In tale caso la sua volontà di recedere verrà registrata e, successivamente, confermata attraverso l'invio di un sms o di una E-mail.

3. Il termine di quattordici (14) giorni di calendario per l'esercizio del Diritto di Ripensamento decorre dalla data di conclusione del Contratto, come indicata al precedente art. 3.1.

4. Se il Fornitore non abbia fornito al cliente domestico le informazioni circa i tempi e i modi di esercizio del diritto di ripensamento, questi ha facoltà di recedere dal Contratto senza penalità e senza fornire giustificazioni entro dodici (12) mesi dallo spirare del termine previsto dal terzo comma del presente articolo.

5. Se il Fornitore fornisce al cliente domestico le informazioni circa i tempi e i modi di esercizio del diritto di ripensamento entro dodici (12) mesi dalla conclusione del Contratto, questi ha facoltà di recedere dal Contratto senza penalità e senza fornire giustificazioni entro quattordici (14) giorni dal momento in cui riceve le informazioni.

6. L'esecuzione del Contratto non verrà avviata prima che sia decorso il termine di cui al comma 3 del presente articolo. Se il cliente domestico vuole che l'esecuzione del Contratto inizi prima, egli è tenuto a farne esplicita richiesta su un supporto durevole. In tal caso il cliente potrà comunque esercitare il Diritto di Ripensamento nei termini previsti e sarà responsabile del pagamento al Fornitore di un importo proporzionale al servizio fornito fino alla data di comunicazione del ripensamento, ai sensi dell'articolo 57, comma 3 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 21 febbraio 2014. Qualora non sia stata attivata 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 Locale al venditore per la prestazione effettuata, fissati ai sensi dell'Allegato C alla delibera 568/2019/R/eel e s.m.i. (per la Fornitura di energia elettrica) e dell'Allegato A alla delibera 570/2019/R/gas e s.m.i. (per la Fornitura di gas); viceversa nel caso in cui la Fornitura sia stata attivata, il cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della Fornitura.

7. Ai sensi di quanto disposto dall'art. 9.6 dell'Allegato A alla delibera ARERA 104/10 (Codice di Condotta Commerciale), così come integrato all'art. 2.2 della Deliberazione ARERA 269/2015/R/COM, qualora il cliente domestico non abbia formulato al Fornitore espressa richiesta di cui al punto 6 che precede, le attività necessarie a dare corso all'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il termine di cui al comma 3 del presente articolo.

8. In caso di esercizio del Diritto di Ripensamento, la Fornitura potrebbe:

a) essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata da Acea Energia, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela o di salvaguardia (nel caso di Fornitura elettrica) o il servizio di fornitura di ultima istanza (nel caso di Fornitura gas) per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della tua manifestazione di volontà;

b) essere avviata da Acea Energia per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente.

9. Qualora l'esercizio del diritto di ripensamento sia diretto alla cessazione della Fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna, il cliente dovrà richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà, anche tramite l'eventuale utente del trasporto e del dispacciamento o l'utente del servizio di distribuzione, rispettivamente ai sensi di quanto previsto dall'articolo 81, comma 81.7, del TIQE e dall'articolo 33, comma 33.4, della RQDG.

### 10. CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLE FORNITURE

1. L'attivazione della Fornitura è in ogni caso condizionata, in aggiunta a quanto previsto ai precedenti art. 3.2 e 3.3, alla verifica da parte del Fornitore circa:

- (i) l'inesistenza di precedenti morosità del cliente nei confronti del Fornitore o di altre società del Gruppo
  - (ii) l'avvenuto inserimento pienamente corretto e completo dei dati forniti dal cliente ritenuti essenziali per l'erogazione della Fornitura all'interno della Proposta di Contratto e negli Allegati alla stessa denominati "Punti di Prelievo Gas Naturale" e "Punti di Prelievo Energia Elettrica".
2. L'attivazione della Fornitura è, altresì, condizionata all'esercizio della facoltà di revoca da parte del Fornitore ai sensi di quanto disposto dall'art. 6.3 dell'Allegato A alla delibera ARERA 258/15 (di seguito TIMOE), per quanto riguarda la Fornitura di energia elettrica; nonché ai sensi dell'art. 8.2 della Delibera ARERA 99/11 (di seguito TIMG), per quanto riguarda la Fornitura di gas naturale. La facoltà di revoca sopra citata potrà essere esercitata qualora ricorrano le condizioni descritte nei successivi articoli 24 e 33 del presente Contratto.
3. Qualora il Fornitore, che ha presentato richiesta di Switching, eserciti la facoltà di revoca di cui al comma precedente, non verrà data esecuzione al Contratto e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno. Il fornitore comunicherà per iscritto al cliente, all'indirizzo di posta elettronica, ove disponibile, ovvero tramite posta ordinaria, la risoluzione del contratto entro 60 giorni dalla data di accettazione dello stesso.
4. Qualora Acea Energia riscontri la presenza di bollette insolute sul Punto di Prelievo Energia Elettrica ovvero sul Punto di Prelievo Gas Naturale relativamente al quale (o ai quali) 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.
5. Nei casi in cui a valle della valutazione descritta all'art. 10.4 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.

### 11. DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLA FORNITURA DI GAS NATURALE E/O DI ENERGIA ELETTRICA

1. Considerato il necessario decorso dei termini previsti dall'art. 10 e la durata delle operazioni di competenza del Distributore Locale ovvero del SII, la data presunta di avvio dell'esecuzione di Fornitura, nel caso di switching (cambio Fornitore), sarà fissata calcolando 2 (due) mesi dalla data di sottoscrizione della Proposta di Contratto.
2. In caso di mancata attivazione della Fornitura entro la data presunta sopra indicata e riportata anche nell'allegato Scheda Sintetica e Informazioni Precontrattuali consegnata al cliente, il Fornitore provvederà a comunicare, mediante posta ordinaria, ovvero secondo altre modalità che saranno messe a disposizione, le cause del mancato avvio della Fornitura e la data effettiva di avvio della stessa.

### 12. RATEIZZAZIONI E RIMBORSI

1. Il Fornitore riconoscerà la rateizzazione nei casi disciplinati dall'ARERA con la delibera 463/2016/R/com e s.m.i., nei casi previsti dalla normativa primaria in generale, nonché nei casi eventualmente previsti dalle policy aziendali.
2. Nel caso in cui il Cliente intenda richiedere un piano di rateizzazione per il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'art. 6 presente Contratto, potrà consultare il sito internet [www.aceea.it](http://www.aceea.it) nel quale sono disponibili tutte le informazioni relative alle condizioni e modalità per l'ottenimento dei piani di rateizzazione.
3. Sul sito internet [www.aceea.it](http://www.aceea.it) sono altresì 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

### 13. GRUPPI DI MISURA PRESSO IL CLIENTE E UTILIZZAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA/GAS

1. Il contatore di energia elettrica (ossia l'insieme delle apparecchiature poste presso il punto di consegna dell'energia elettrica al cliente, atte a misurare l'energia elettrica prelevata) ed il contatore gas (ossia la parte dell'impianto di alimentazione del cliente che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del cliente) ed i relativi sigilli (di seguito anche "Misuratori", "Contatori" o "Gruppi di misura"), sono di proprietà del Distributore Locale. Il cliente è costituito custode dei Contatori e risponde della loro sottrazione, distruzione e di qualunque eventuale danno arrecato agli stessi ed agli apparecchi accessori installati presso di lui; è fatto divieto assoluto al cliente di spostare i Contatori dal luogo in cui sono stati collocati.
2. Il cliente si impegna a consentire al personale del Distributore Locale o ad altro personale da questi incaricato, nei limiti della competenza di ciascuno, l'accesso ai locali in cui è ubicato il Contatore per effettuare le normali operazioni di servizio quali la rilevazione del dato di misura, interventi per guasti e verifiche per malfunzionamenti, chiusura e sostituzione del Contatore, verifica delle condizioni di sicurezza della Fornitura, disalimentazione per motivi di carattere tecnico o morosità. Qualora il cliente si opponga o l'accesso venga in qualche modo impedito, il Distributore Locale può, previa diffida formale, sospendere la fornitura disalimentando il punto di prelievo. Il Distributore Locale per le esigenze e con le modalità di cui al Contratto di Trasporto, può modificare i propri impianti nonché le caratteristiche del servizio. La necessaria trasformazione degli impianti ed apparecchi avrà luogo a cura e spese del Distributore Locale e del cliente per quanto di rispettiva proprietà.
3. Sono impianti e apparecchi del cliente quelli situati a valle del punto di prelievo. Gli impianti e apparecchi del cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. Il Distributore Locale può effettuare verifiche e, qualora dovessero risultare delle irregolarità sugli impianti del cliente, può sospendere il servizio di trasporto disalimentando il punto di consegna per il tempo occorrente al cliente per adeguare gli impianti stessi. Il Distributore Locale si riserva di richiedere il risarcimento di qualsiasi danno conseguente al mancato adeguamento. Restano a carico del cliente finale gli oneri per l'adeguamento dei propri impianti ed apparecchi in conseguenza delle eventuali modifiche delle modalità di fornitura.
4. Il gas naturale e l'energia elettrica non possono essere ceduti a terzi dal cliente o da quest'ultimo utilizzati per usi e in luoghi diversi da quelli indicati nella Proposta di Contratto e nell'"Allegato Punti di prelievo", né possono essere utilizzati in ambienti non conformi alle norme vigenti o in assenza delle autorizzazioni richieste per specifiche tipologie di impianti o di utilizzazioni. Il cliente si impegna ad utilizzare il gas e l'energia elettrica secondo le regole di prudenza e sicurezza e, comunque, nel rispetto della normativa vigente. Resta inteso che il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti e, segnatamente, per incendi o esplosioni occorsi al cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas naturale e dell'energia elettrica in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di prudenza e sicurezza. Nei casi di infrazione ai divieti di cui al presente comma, nonché nei casi di prelievo fraudolento di energia elettrica o gas - ivi compresa la riattivazione non autorizzata del gruppo di misura, il Distributore Locale potrà, fatto salvo l'esperimento delle azioni civili o penali, sospendere il servizio disalimentando il punto di prelievo e, laddove ritenuto necessario, chiedere il ripristino della condizione di regolarità di utilizzo, fatta salva la facoltà di chiedere eventuali danni, e rifiutare il servizio nel caso del permanere della situazione irregolare.
5. Il cliente si impegna a comunicare immediatamente e per iscritto al Fornitore ogni variazione intervenuta nei dati ritenuti essenziali e riportati nel modulo di Proposta di Contratto e nei già citati Allegati, ivi compresi i dati relativi all'uso del gas e dell'energia elettrica. Inoltre, il cliente dichiara che il valore di potenza disponibile (ossia la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il cliente finale sia disalimentato; la potenza disponibile è anche la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento), individuato per ciascun punto di prelievo indicato nell'Allegato Punti di Prelievo, per cui ha corrisposto al Distributore Locale gli oneri di allacciamento, corrisponde al fabbisogno massimo di potenza e conviene che tale valore s'intende a tutti gli effetti come livello di potenza massima prelevabile e reso disponibile dal Distributore Locale e che, pertanto, non sono consentiti prelievi eccedenti la Potenza disponibile. Qualora il cliente abbia bisogno di effettuare in maniera sistematica prelievi di potenza in eccedenza al valore della potenza disponibile deve presentare una richiesta al Distributore Locale per l'adeguamento della potenza disponibile. Il Distributore Locale, in caso di sistematici prelievi di potenza eccedenti il livello della potenza disponibile (in assenza di limitatore), 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.
6. In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica e del gas naturale alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
7. Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore.
8. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

### 14. RECLAMI - RICHIESTE DI INFORMAZIONI

1. Ai sensi di quanto previsto dall'allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com (di seguito "TIQV") il Cliente può presentare reclamo o richiesta di informazioni in via telematica compilando l'apposita form presente sul sito [www.aceea.it](http://www.aceea.it) all'interno dell'area MyAcea Energia, oppure a mezzo posta indirizzando la comunicazione scritta ad: Acea Energia S.p.A. - Servizio Mercato Libero - Casella postale n. 5114 - 00154 - Roma, per le comunicazioni attinenti la Fornitura di energia elettrica e/o Fornitura gas naturale.

Le richieste scritte di informazioni dovranno essere inviate al medesimo indirizzo postale.

2. Il reclamo scritto o la richiesta di informazione possono essere presentate tramite l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore presso lo sportello fisico. È fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare al Fornitore il reclamo senza utilizzare il modulo, purché la comunicazione - da inviare all'indirizzo indicato al precedente comma - contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente che sporge reclamo o richiesta di informazione 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, gas, entrambi); e) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR) ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati; g) se la tua segnalazione riguarda gli importi o i consumi fatturati indica l'autolettura e la data in cui l'hai effettuata.

### 15. CONCILIAZIONE / LEGGE / FORO COMPETENTE

1. Ai fini dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dell'Allegato A alla delibera ARERA 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 Consumatore 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.

2. Ai sensi dell'Allegato A alla delibera ARERA 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.

3. 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.

4. Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso e il relativo onere grava sulla Parte che con il proprio comportamento renda necessaria la registrazione.

5. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità o alla risoluzione del presente Contratto, nel caso di cliente "consumatore" (secondo la definizione dell'art. 3 del Codice del Consumo) sarà esclusivamente competente il Foro di residenza o di domicilio elettivo del cliente. Per tutti gli altri clienti non riconducibili a detta definizione sarà esclusivamente competente il Foro di Roma.

### 16. VARIAZIONI UNILATERALI DEL CONTRATTO

1. Il Contratto sarà modificato di diritto mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche obbligatorie definite dall'ARERA stessa ovvero imposte da provvedimenti normativi e delle competenti Autorità.

2. Il Fornitore si riserva il diritto di variare, per motivi sopravvenuti di natura tecnica, commerciale o gestionale, per mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento o per mutamento dei presupposti economici utilizzati per formulare le condizioni economiche, le specifiche tecniche dei servizi o le condizioni contrattuali ed economiche, comunicandolo per iscritto ai Clienti, mediante apposita comunicazione di variazione, (anche detta "Comunicazione"), distinta e inviata separatamente dai documenti di fatturazione (salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in Contratto).

3. Tale Comunicazione perverrà ai Clienti stessi con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni; il suddetto termine decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della Comunicazione da parte del Cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta Comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il diritto di recesso secondo le modalità stabilite all'art. 13 del Codice di Condotte Commerciale.

4. La suddetta Comunicazione non è dovuta nei casi 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 tali casi, il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

### 17. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. Salvo quanto previsto in altre parti del Contratto, il Fornitore potrà risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c. c., salvo il risarcimento dei danni, con addebito dei corrispettivi dovuti sino alla cessazione della Fornitura e degli eventuali maggiori danni, in caso di inadempimento, da parte del cliente, delle obbligazioni previste dagli articoli 6 ("Fatturazione - Modalità e termini per il pagamento - Deposito cauzionale"), 13 ("Gruppi di Misura presso il cliente ed utilizzazione dell'energia elettrica/gas") e 25 ("Corrispettivi della Fornitura di energia elettrica"), 34 ("Corrispettivi per la Fornitura di gas naturale"), nonché in caso di prelievo fraudolento e a seguito della risoluzione del contratto di trasporto stipulato tra il Fornitore e il Distributore Locale (di seguito "Contratto di Trasporto").

### 18. INTERRUZIONI DELLA FORNITURA

1. Il cliente dichiara di essere a conoscenza ed accettare che il Fornitore gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita del gas naturale e/o dell'energia elettrica ai clienti ed è estraneo all'attività di distribuzione e consegna del gas naturale demandata, anche alla stregua di quanto previsto nel Codice di Rete (Allegato 2 alla Deliberazione dell'ARERA n. 108/06 s.m.i.), al Distributore Locale di gas naturale e/o all'attività di trasmissione e dispacciamento nonché di trasporto dell'energia elettrica in ambito locale, demandate, rispettivamente, a Terna S.p.A. e al Distributore Locale ai sensi dell'art. 1 comma 1 del decreto legislativo 16 marzo 1999 n. 79. Eventuali interruzioni e limitazioni della Fornitura al cliente dipendono, pertanto, dall'interruzione o limitazione dell'erogazione dei servizi forniti da Terna S.p.A. e/o dal Distributore Locale dell'Energia Elettrica e/o del Gas Naturale e non saranno imputabili al Fornitore, né attribuiranno al cliente il diritto a formulare alcuna richiesta di risarcimento danni nei confronti del Fornitore e/o a ridurre il pagamento dei corrispettivi dovuti.

### 19. CAUSE DI FORZA MAGGIORE E CASO FORTUITO

1. Il mancato adempimento delle Parti ad una o più obbligazioni derivanti dal presente Contratto, ad eccezione delle obbligazioni riguardanti il pagamento di somme di denaro, non darà luogo a responsabilità per la Parte inadempiente qualora l'inadempimento sia riconducibile ad una causa di forza maggiore, intendendosi per tale ogni evento, atto, fatto o circostanza non imputabile alla Parte che lo invoca che non sia stato possibile prevenire, evitare o eliminare usando l'ordinaria diligenza e che abbia reso impossibile, in modo obiettivo e assoluto, l'adempimento di dette obbligazioni.

2. La Parte che invochi una causa di forza maggiore dovrà fornire evidenza del fatto che tale circostanza non sia stata determinata da essa direttamente o indirettamente e avrà l'obbligo di darne comunicazione scritta all'altra Parte non appena abbia potuto prenderne conoscenza, descrivendo con precisione la suddetta causa e comunicando tutte le informazioni relative, fra quelle che saranno disponibili, in modo da consentire l'esatta valutazione dell'avvenimento invocato e l'incidenza dello stesso sull'esecuzione degli obblighi contrattuali al fine di individuare le soluzioni e misure adeguate volte a limitare l'incidenza di tale evento. La Parte che subisce l'inadempimento potrà recedere dal Contratto con preavviso di 60 giorni, comunicandolo mediante lettera raccomandata a/r.

### 20. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Fornitore potrà cedere il presente Contratto, dandone avviso al cliente, che si impegna sin d'ora a prestare il proprio consenso.

## 21. STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE / INDENNIZZI AUTOMATICI

Di seguito si rappresentano i livelli di qualità commerciale per l'esercente la vendita previsti dal TIQV

### Livelli Specifici

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO 2017-2018	STANDARD SPECIFICO DAL 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari

### Livelli generali

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

Resta inteso che in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra indicati verrà corrisposto, in conformità al TIQV un indennizzo automatico base di euro 25 (venticinque): il predetto indennizzo sarà pari a euro 50 (cinquanta) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto sopra previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 75 (settantacinque) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.

## 22. CONDIZIONI TECNICHE DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA

1. La Fornitura di energia elettrica avverrà secondo la potenza contrattuale indicata nell'Allegato "Punti di Prelievo" e comunicata dal Fornitore al Distributore Locale territorialmente competente. L'energia elettrica verrà fornita, mediante l'utilizzo della rete nazionale di trasmissione e trasporto e, ove occorra, quella del Distributore Locale, presso il/i Punto/i di Prelievo indicato/ i dal cliente nell'Allegato "Punti di Prelievo", secondo le loro attuali caratteristiche di tensione e frequenza. Gli aspetti tecnici concernenti la riconsegna dell'energia elettrica quali, a titolo esemplificativo, tensione e frequenza, forma d'onda, continuità del servizio, micro-interruzioni, buchi di tensione, gestione del collegamento del singolo Punto di Prelievo alla rete elettrica, sono disciplinati, salvo diversi accordi tra le Parti, dalla normativa vigente in materia, nonché dai provvedimenti emanati dalla competente Autorità per la disciplina dell'uso delle reti e attingono ai rapporti tra il cliente e il Distributore Locale dell'Energia Elettrica alla quale il/i Punto/i di Prelievo è/ sono collegato/i. In particolare si precisa che sono a carico del cliente i costi derivanti dagli eventuali adeguamenti tecnici che si rendessero necessari per l'esecuzione del presente Contratto e nel corso della Fornitura. Il Fornitore potrà supportare il cliente, nei modi e tempi di volta in volta concordati, nella consulenza e assistenza degli interessi dello. Qualora il cliente voglia esercitare il diritto di recesso al fine di disattivare la Fornitura ed i contratti ad essa collegati, dovrà comunicare, con preavviso di un mese, la sua volontà di esercitare il diritto di recesso accedendo al sito web [www.aceea.it](http://www.aceea.it) - Area Riservata MyAcea Energia - Contratti - I miei contratti - Disdetta e compilando l'apposito web form, salvo eventuali modifiche che saranno comunicate.

## 23. MANDATI

1. Ai sensi della delibera dell'ARERA n. 111/06 e s.m.i. il cliente conferisce al Fornitore o a società terza indicata dal Fornitore, apposito mandato senza rappresentanza ex art. 1705 c.c. per la stipulazione del Contratto di Trasporto con il Distributore Locale, nonché apposito mandato senza rappresentanza per la stipulazione del contratto di Dispacciamento con Terna S. p. A.
2. Il Fornitore stipulerà i suddetti contratti in conformità alle condizioni economiche e contrattuali determinate di volta in volta dall'Autorità e avvalendosi degli schemi di contratti tipo predisposti dalla medesima Autorità e recepiti da Terna, o dal Distributore Locale.
3. Il cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.
4. Il cliente conferisce, in relazioni ai punti di fornitura oggetto del presente Contratto, un mandato senza rappresentanza ex art. 1705 del Codice Civile, per lo svolgimento presso il Distributore Locale delle prestazioni indicate nell'allegato A alla delibera 646/2015/R/eel e s.m.i. comprendenti a titolo esemplificativo ma non esaustivo aumenti di potenza, spostamenti e/o verifiche di Gruppi di Misura e ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il cliente può rivolgersi direttamente al Distributore Locale. Il cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore Locale di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni indicate nelle suddette delibere dell'Autorità, o al fine di procedere ad altre attività di manutenzione degli impianti, o al fine di procedere alla disalimentazione fisica del Punto di fornitura, ovvero in tutti gli altri casi previsti dalla normativa vigente.

## 24. ULTERIORI CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

1. Oltre che nei casi di cui al precedente articolo 10, l'attivazione della Fornitura di energia elettrica è condizionata altresì al buon esito delle operazioni tecniche del Sistema Informativo Integrato e del Distributore Locale, secondo quanto previsto dalla delibera dell'Autorità 487/2015 ("Switching") e dalla delibera 398/2014 ("Voltura").
2. Con riferimento a quanto previsto all'art. 10, commi 2 e 3, del Contratto, l'attivazione della Fornitura di energia elettrica è condizionata all'esercizio della facoltà di revoca, da parte del Fornitore, della richiesta di Switching, ai sensi dell'art.6.3 del TIMOE, a seguito della messa a disposizione da parte del SII di specifiche informazioni che il Fornitore potrà valutare quali ostative all'esecuzione del Contratto.
3. Le informazioni che il SII è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore al fine dell'esercizio della facoltà di revoca di cui al punto che precede, sono:
  - i. se il punto di prelievo risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della Fornitura per morosità
  - ii. se per il medesimo punto sia in corso una richiesta di indennizzo da parte di un precedente mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima fornitura, ai sensi della delibera dell'Autorità 593/2017/R/com e s.m.i. (cd."Sistema Indennitario")
  - iii. istanza
  - iv. 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 switching
  - v. le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching.
4. Qualora per cause non imputabili al Fornitore, la data d'inizio della Fornitura per il Punto di Prelievo non risulti compatibile con la data di decorrenza del servizio di trasporto dell'energia presso i medesimi punti di prelievo, la decorrenza della Fornitura di energia elettrica si intenderà differita alla prima data utile successiva che verrà tempestivamente comunicata al cliente.

### 25. CORRISPETTIVI DELLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA ED EVOLUZIONI AUTOMATICHE

1. Il Fornitore applicherà alla Fornitura di energia elettrica i prezzi indicati nell'Allegato "Condizioni economiche".
2. Nel caso in cui i corrispettivi applicati siano riferiti ad un "prezzo fisso", il Fornitore si impegna a mantenere invariata la quota del corrispettivo presa in considerazione nelle Condizioni Economiche, per il periodo ivi considerato.
3. Alle utenze sulle quali viene installato un misuratore che rilevi i consumi per fasce orarie, un misuratore orario, ovvero un misuratore di seconda generazione, il Fornitore applicherà i corrispettivi differenziati in funzione delle fasce previste dall'Autorità nel TIV e s.m.i., salvo quanto previsto nelle Condizioni Economiche sottoscritte. I corrispettivi s'intendono al netto delle imposte gravanti sui consumi dell'energia elettrica, degli oneri e delle maggiorazioni di sistema, che rimarranno a carico del Cliente. Salvo quanto diversamente previsto nell'Allegato "Condizioni Economiche" che prevarranno in caso di conflitto con i contenuti delle presenti Condizioni Generali, il Fornitore porrà a carico del Cliente gli ulteriori corrispettivi di seguito indicati: a) il corrispettivo di cui all'Articolo 25 dell'Allegato A della delibera 107/09 (di seguito "Testo Integrato Settlement" o "TIS") ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela e il corrispettivo di cui all'Articolo 25bis del TIS ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia, così come applicati da Terna; b) a remunerazione dei costi commerciali, una quota per la commercializzazione il cui importo è indicato all'interno dell'Allegato "Condizioni Economiche".
4. Sono a carico del Cliente e vengono inclusi in bolletta gli oneri fiscali/parafiscali 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 ed altri atti adottati dalle Autorità competenti, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la componente Cmor, applicata a titolo di indennizzo ai sensi della delibera 593/2017/R/com per morosità pregressa del cliente finale su richiesta di un suo precedente fornitore.
5. Le condizioni economiche, ferma restando la facoltà del Fornitore di applicare variazioni unilaterali ai sensi di quanto previsto al precedente art. 16, saranno applicate per il periodo indicato nell'Allegato "Condizioni Economiche" a cui il Cliente ha aderito. Allo scadere del periodo indicato, in ogni caso con un anticipo di almeno 2 (due) mesi, il Fornitore potrà inviare al Cliente delle nuove Condizioni Economiche. Qualora il Cliente non desiderasse accettare le nuove Condizioni Economiche, potrà esercitare il recesso conformemente a quanto indicato nell'art. 8 delle presenti CG. In assenza di recesso, le nuove Condizioni Economiche si intenderanno accettate. In assenza di invio da parte del Fornitore di nuove Condizioni Economiche, le precedenti Condizioni Economiche si intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione da parte del Fornitore.
6. Qualora le condizioni economiche sottoscritte dal cliente prevedano una variazione della spesa annua nell'arco dei 12 mesi successivi rispetto ai precedenti 12 mesi che comporti: (i) un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore; (ii) lo scadere o la riduzione di sconti; (iii) il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile; (iv) il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, Acea Energia né darà comunicazione scritta in modo che tale comunicazione pervenga con un preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto ai suddetti 12 mesi. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

### 26. SERVIZI DI TRASPORTO E DISPACCIAMENTO

1. Si intendono a carico del cliente i corrispettivi per il Servizio di trasmissione, distribuzione e misura fatturati dal Distributore Locale di competenza. Si intendono a carico del cliente gli oneri derivanti dal contratto di dispacciamento come determinati dalla delibera ARERA 111/06 e s.m.i.

Il Fornitore si riserva altresì di applicare un corrispettivo di sbilanciamento e non arbitraggio il cui importo viene indicato nell'Allegato Condizioni Economiche.

### 27. ONERI AMMINISTRATIVI PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Il cliente sarà tenuto al pagamento dei contributi di competenza del Distributore Locale dell'Energia Elettrica previsti per le singole prestazioni dall'Allegato C della Deliberazione 568/2019/R/eel dell'Autorità s.m.i. Inoltre il Fornitore applicherà al cliente un corrispettivo ulteriore, il cui importo sarà pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 del TIV e s.m.i., relativamente alle seguenti richieste di prestazioni da inoltrare al Distributore Locale: voltare, sudenti, attivazioni o disattivazioni su richiesta del cliente finale, o a seguito di morosità, e richieste di variazioni di potenza, salvo quanto diversamente previsto nell'Allegato Condizioni Economiche.

### 28. ULTERIORI ONERI E OBBLIGHI A CARICO DEL CLIENTE

Le condizioni per ottenere il servizio di connessione e di trasporto dal Distributore Locale dell'Energia Elettrica, gli altri oneri e obblighi incombenti sul cliente relativamente agli impianti ed apparecchi di proprietà del Distributore Locale e del cliente sono disciplinati all'art. 13 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

### 29. MISURA DEI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA E MODALITÀ DI UTILIZZO DEI DATI DI LETTURA. AUTOLETTURA

1. La misura dell'energia elettrica fornita presso il/i Punto/i di Prelievo sarà effettuata dal Distributore Locale dell'Energia Elettrica con la periodicità prevista dalle disposizioni di legge vigenti in materia ossia: i) relativamente ai clienti titolari di un punto di misura trattato monorario ai sensi del TIS, il Distributore Locale 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 e, almeno una volta al mese, per i punti di connessione con potenza disponibile superiore a 16,5 kW; ii) relativamente ai clienti titolari di un punto di misura trattato per fasce ai sensi del TIS, il Distributore Locale è tenuto a effettuare la rilevazione mensile delle misure di energia elettrica.
2. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere chiamato a rispondere della mancata esecuzione, da parte del Distributore Locale, delle rilevazioni e delle misure dei consumi
3. 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").
4. 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 numero 800.38.38.38 gratuito da rete fissa nazionale in alternativa per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 06.45.698.205 oppure accedendo all'area riservata del sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it) nell'arco della finestra temporale indicata in bolletta. 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 Locale 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 Locale verrà utilizzato ai fini della fatturazione.
5. 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 bollette contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi. L'autolettura comunicata dal cliente tramite i canali di contatto (numero 800.38.38.38 gratuito da rete fissa nazionale in alternativa per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 06.45.698.205 oppure accedendo all'area riservata del sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it)) verrà gestita e utilizzata dal Fornitore secondo le modalità indicate al comma che precede.
6. In caso di Switching o di Voltura, con riferimento ai punti di prelievo trattati monorari ai sensi del TIS il cliente può comunicare l'autolettura al numero 800.38.38.38. 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.

### 30. FATTURAZIONE

1. La fatturazione dei consumi avviene con periodicità almeno bimestrale per le seguenti tipologie di clienti: clienti domestici e clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza inferiore a 16,5 kW. La fatturazione dei consumi avviene con periodicità mensile per i clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza superiore a 16,5 kW. Ciascuna bolletta verrà emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta.
2. Il Fornitore utilizza ai fini della fatturazione i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità: 1) dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Locale 2) autoletture comunicate dal cliente e validate dal Distributore Locale; 3) dati di misura stimati, dal Distributore Locale ovvero dal Fornitore.
3. 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 Locale, comprese le autoletture. 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.

4. Il cliente riconosce ed accetta che, qualora i corrispettivi dovuti al Fornitore per la Fornitura di energia elettrica e indicati in bolletta siano di importo ridotto e comunque inferiori a 20,00 euro, il Fornitore avrà la facoltà di non richiedere il pagamento di tale importo e di richiederne il saldo nella fatturazione successiva, senza applicazione di interessi.

### 31. DIFFIDA AD ADEMPIERE E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA PER MOROSITÀ

- In caso di omesso o parziale pagamento delle bollette, conformemente a quanto previsto dal Titolo II del TIMOE e s.m.i., decorso un termine non inferiore di 5 (cinque) giorni solari, decorrente dal termine di pagamento riportato nella bolletta stessa, in costanza di mora, il Fornitore potrà inviare al cliente una comunicazione scritta recante formale diffida ad adempiere e costituzione in mora a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o PEC. Qualora l'omesso o parziale pagamento riguardi bollette 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.
- Decorsi venticinque (25) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di cui al comma che precede, 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.
- L'eventuale pagamento da parte del cliente a seguito di sollecito o di costituzione in mora di cui sopra, potrà essere comunicato dallo stesso tramite il sito internet del Fornitore [HYPERLINK http://www.aceo.it](http://www.aceo.it) nell'area riservata MyAcea Energia, sezione Fatture e Pagamenti > Dimostrazione avvenuto pagamento, ovvero tramite le diverse modalità eventualmente riportate nelle citate comunicazioni.
- Per i clienti connessi in bassa tensione, 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% (quindici per cento) 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.
- Resta inteso che il Fornitore, nei casi di sospensione e riduzione della Fornitura previsti ai commi precedenti, nonché in caso di riattivazione della Fornitura, richiederà al cliente il pagamento del relativo corrispettivo nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità. La riduzione di potenza ovvero la sospensione della Fornitura, non può essere effettuata in anticipo rispetto ai termini indicati al comma 3.1.2.
- Il mancato rispetto dei termini indicati dalla regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della Fornitura darà luogo all'erogazione degli indennizzi automatici previsti dal TIMOE: la 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; la sospensione della Fornitura o riduzione di potenza effettuata (i) prima del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al 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 suddetti casi, al cliente non sarà richiesto il pagamento di alcun corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della Fornitura.
- Nel caso in cui il cliente non renda possibile la sospensione del punto di prelievo di cui al comma 2 del presente articolo, il Fornitore potrà richiedere al Distributore Locale, se tecnicamente possibile e previo invio al cliente di apposita raccomandata e decorsi 10 giorni lavorativi dalla data di trasmissione della stessa al cliente, l'intervento di interruzione della Fornitura del punto di prelievo. La richiesta di interruzione sarà revocata dal Fornitore solo in caso di pagamento da parte del cliente delle somme dovute ovvero di comunicazione al Fornitore, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento in data anteriore alla data di esecuzione dell'intervento.
- 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. Inoltre, il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in bolletta come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema Indennitario, qualora il cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.
- 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 dal Distributore Locale, non è stata prevista da parte del medesimo Distributore Locale la sospensione della fornitura in relazione alla funzione di pubblica utilità svolta dai medesimi.
- In caso di omesso o parziale pagamento delle bollette, da parte dei clienti non disalimentabili, conformemente a quanto previsto dal Titolo IV del TIMOE, decorso un termine non inferiore a cinque (5) giorni solari, decorrente dal termine di pagamento riportato nella bolletta stessa, in costanza di mora, il Fornitore potrà inviare al cliente formale diffida ad adempiere e messa in mora a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o PEC. L'eventuale tardivo pagamento da parte del cliente in caso di solleciti o a seguito della costituzione in mora, dovrà essere comunicato dallo stesso al Fornitore ai recapiti riportati nella menzionata comunicazione. Trascorsi 20 (venti) giorni dalla data di invio della comunicazione di messa in mora, in costanza di mora, il Fornitore potrà provvedere alla risoluzione del Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai fini dell'attivazione dei Servizi di Ultima Istanza ai sensi dell'art. 24 del TIMOE.

### 32. CONDIZIONI TECNICHE DI EROGAZIONE DEL GAS NATURALE

- Gli aspetti tecnici della Fornitura sono disciplinati dal Codice di Rete o Contratto di Trasporto adottato dal Distributore Locale di Gas Naturale ai sensi dell'articolo 24, comma 5, del decreto legislativo n. 164/00 nonché della delibera ARERA 138/2004 e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet del predetto Distributore.
- Il cliente è tenuto a comunicare preventivamente al Fornitore qualunque variazione intenda apportare agli apparecchi di utilizzazione e all'Impianto Interno. In tal caso il Fornitore comunicherà al cliente se tale modifica possa comportare un mutamento delle condizioni contrattuali e fiscali di Fornitura.
- I clienti domestici e i condomini con uso domestico, nonché i clienti titolari di punti di riconsegna dotati di misuratori di classe non superiore G25 relativi ad attività di servizio pubblico e alle utenze per usi diversi, come definiti ai sensi del TIVG, beneficiano in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera 167/2020/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Le garanzie prestate riguardano la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). Nel caso di sinistro, l'assicurato deve inviare una denuncia al CIG compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito [www.cig.it](http://www.cig.it) nella sezione "Assicurazione clienti finali civili del gas" ovvero trasmettendo una lettera in cui va riportata la data dell'evento, i dati del contratto di fornitura, la denominazione della società che fornisce il gas, la causa e la descrizione dei danni subiti direttamente e i nominativi di eventuali terzi danneggiati. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro è possibile contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654.

### 33. ULTERIORI CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DI GAS NATURALE

- Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 10 delle Condizioni Generali, l'attivazione della Fornitura è, altresì, subordinata: - all'esistenza dell'allacciamento ad una rete di distribuzione e all'attivazione della Fornitura da parte del Distributore Locale; - all'esistenza di un impianto interno (come definito dal precedente articolo 11) conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente, comprensiva dei provvedimenti dell'Autorità; - all'ottenimento da parte del cliente e del Fornitore, per quanto di pertinenza, delle autorizzazioni, permessi e diritti di servitù necessari; il gas sarà fornito finché tali autorizzazioni, permessi e diritti siano validi ed efficaci; - alla attivazione dei servizi di trasporto e di vettoramento da parte del Distributore Locale; - alla presentazione da parte del cliente della documentazione prevista dalla normativa vigente, anche in materia edilizia ed urbanistica.
- L'esecuzione del presente Contratto è condizionata al fatto che, al momento della richiesta di accesso per sostituzione nella Fornitura, il punto di riconsegna per il quale è stata richiesta l'attivazione della Fornitura, ovvero altro punto di riconsegna nella titolarità del medesimo cliente, non risulti chiuso a seguito dell'intervento di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della Fornitura per morosità.
- L'esecuzione del presente Contratto è altresì condizionata al pagamento, da parte del Fornitore, degli importi non ancora pagati connessi alle iniziative giudiziarie esperite dal Distributore Locale nei confronti del cliente al fine di ottenere la disalimentazione fisica del medesimo punto di riconsegna, o di un punto di riconsegna diverso da quello per il quale si richiede l'accesso. Nel caso in cui il Fornitore decida di proseguire con l'attivazione della Fornitura, i citati importi, sostenuti dal Fornitore, saranno addebitati al cliente.
- Con riferimento a quanto previsto all'art.10, commi 2 e 3, del Contratto, l'attivazione della Fornitura di gas naturale è condizionata all'esercizio della facoltà di revoca da parte del Fornitore della richiesta di switching, ai sensi dell'art. 8.2 del TIMG, a seguito della messa a disposizione da parte dell'impresa di distribuzione di specifiche informazioni che il Fornitore potrà valutare quali ostative all'esecuzione del Contratto.
- Le informazioni che l'impresa di distribuzione è tenuta a mettere a disposizione del Fornitore al fine dell'esercizio della facoltà di revoca di cui al punto che precede sono: i. l'eventuale chiusura del punto di riconsegna a seguito dell'intervento di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della Fornitura per morosità o della eventuale

presenza di una richiesta d'indennizzo in corso per il punto di riconsegna medesimo da parte di un precedente fornitore ai sensi della delibera dell'Autorità 593/2017/R/com e s.m.i.; ii. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; iii. le date delle eventuali richieste di chiusura del punto di riconsegna 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; iv. le date delle eventuali richieste di accesso per la sostituzione, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; v. l'accessibilità o meno del punto di riconsegna.

### 34. CORRISPETTIVI PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE ED EVOLUZIONI AUTOMATICHE

1. Il Fornitore applicherà alla Fornitura i prezzi indicati nell'Allegato "Condizioni Economiche". Salvo quanto diversamente previsto nell'Allegato "Condizioni Economiche", che prevarranno in caso di conflitto con i contenuti delle presenti Condizioni Generali, si intendono a carico del Cliente, e vengono inclusi in fattura, anche (i) i costi relativi alla distribuzione, trasporto e stoccaggio del gas naturale, alla misura, gli oneri fiscali e parafiscali relativi al Contratto e alla Fornitura, nonché qualsiasi ulteriore onere che il Fornitore sia obbligato ad addebitare in conformità a leggi, regolamenti, disposizioni e atti adottati dalle Autorità competenti. Il Cliente dovrà trasmettere al Fornitore, entro congruo termine, idonea documentazione per consentire a quest'ultimo l'eventuale applicazione di aliquote agevolate o qualsiasi altra agevolazione di natura fiscale e/o di altra natura di cui il Cliente dovesse beneficiare. Inoltre, ai sensi di quanto previsto dall'art. 5.1, lett. e), Allegato A alla Delibera ARERA 426/2020/R/com e s.m.i. (Codice di Condotta Commerciale), qualora le Condizioni Economiche prevedano l'adeguamento su base territoriale dei corrispettivi unitari, dovuti in proporzione al consumo di gas naturale, al contenuto energetico del gas fornito, i corrispettivi indicati sono stabiliti considerando un gas fornito con PCS (Potere Calorifico Superiore) pari a 38,52 MJ/Smc.

2. I corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di gas naturale, eventualmente articolati in scaglioni, sono indicati in euro per Smc; i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati in euro/punto di riconsegna/anno.

3. I prezzi indicati riceveranno integralmente le eventuali variazioni stabilite dall'Autorità. L'applicazione di tali variazioni avverrà con la stessa data di efficacia definita dall'Autorità e, in ogni caso, verranno imputate con la fattura emessa successivamente alla data di decorrenza.

4. Le condizioni economiche, ferma restando la facoltà del Fornitore di applicare variazioni unilaterali ai sensi di quanto previsto al precedente art. 16, saranno applicate per il periodo indicato nell'Allegato "Condizioni Economiche" a cui il Cliente ha aderito. Allo scadere del periodo indicato, in ogni caso con un anticipo di almeno 2 (due) mesi, il Fornitore potrà inviare al Cliente delle nuove Condizioni Economiche. Qualora il Cliente non desiderasse accettare le nuove Condizioni Economiche, potrà esercitare il recesso conformemente a quanto indicato nell'art. 8 delle presenti CG. In assenza di recesso, le nuove Condizioni Economiche si intenderanno accettate. In assenza di invio da parte del Fornitore di nuove Condizioni Economiche, le precedenti Condizioni Economiche si intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione da parte del Fornitore.

5. Esclusivamente ai Clienti Tutelati Gas, all'atto della stipula del Contratto, verrà richiesto il versamento di un deposito cauzionale, o la prestazione di equivalente garanzia, che garantisce il Fornitore circa l'esatto adempimento da parte del Cliente, secondo i termini indicati nell'articolo 6 ("Fatturazione / modalità e termini per il pagamento / deposito cauzionale") che precede.

6. Per i contratti sottoscritti a partire dall'1° ottobre 2021 qualora le condizioni economiche sottoscritte dal cliente prevedano una variazione della spesa annua nell'arco dei 12 mesi successivi rispetto ai precedenti 12 mesi che comporti: (i) un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore; (ii) lo scadere o la riduzione di sconti; (iii) il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile; (iv) il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, Acea Energia né darà comunicazione scritta in modo che tale comunicazione pervenga con un preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto ai suddetti 12 mesi. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

### 35. ONERI AMMINISTRATIVI PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

1. Il cliente sarà tenuto al pagamento dei contributi di competenza del Distributore Locale di Gas Naturale previsti per le singole prestazioni accessorie ed opzionali definite dai singoli distributori o stabilite dai provvedimenti dell'Autorità. Gli oneri previsti dai singoli Distributori relativi agli interventi di chiusura, riattivazione e interruzione del punto di riconsegna per morosità sono posti a carico del cliente. Inoltre, il Fornitore applicherà al cliente (si intendono esclusi i clienti tutelati gas), un corrispettivo ulteriore di importo pari a 23 euro (ventitré euro), relativamente alle seguenti richieste di prestazioni da inoltrare al Distributore locale: volture, subentri, attivazioni o disattivazioni su richiesta del cliente finale o a seguito di morosità, salvo quanto diversamente previsto nell'Allegato Condizioni Economiche.

### 36. MISURA DEI CONSUMI DI GAS NATURALE E MODALITÀ DI UTILIZZO DEI DATI DI LETTURA

1. Il Distributore Locale di Gas Naturale è responsabile dell'attività di misura dei consumi di gas naturale. La rilevazione dei consumi di gas naturale avviene tramite lettura diretta del Contatore Gas da parte del Distributore Locale.

2. La modalità di rilevazione delle misure presso i punti di riconsegna da parte del Distributore locale è disciplinata dal TIVG. Per i punti di riconsegna non dotati di un contatore telegestito e teletto (contatore smart meter), il Distributore Locale effettuerà i seguenti tentativi di raccolta della misura: 1 tentativo di raccolta l'anno per i clienti con consumo annuo fino a 500 Smc/anno; 2 tentativi di raccolta l'anno per i clienti con consumo annuo compreso tra 500 e 1.500 Smc/anno; 3 tentativi di raccolta l'anno per i clienti con consumo annuo compreso tra 1.500 e 5000Smc/anno; 1 tentativo mensile per i clienti con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Distributore Locale è tenuto a informare il cliente dell'eventuale possibilità dell'autolettura, rilasciando una nota informativa cartacea con il seguente contenuto: "Informiamo che il nostro incaricato non ha potuto effettuare la lettura del contatore gas. Per maggiori informazioni sulla possibilità di trasmettere i dati di lettura del vostro contatore, vi invitiamo a contattare il vostro Venditore di Gas". Data rilascio avviso "Con riferimento ai punti di riconsegna dotati di un contatore smart meter, il Distributore Locale è tenuto ad effettuare:

a) una lettura mensile, con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento; b) almeno tre tentativi di acquisizione del dato mensile di cui alla precedente lettera a), a partire dal primo giorno del quarto mese successivo-vo a quello di messa in servizio del gruppo di misura.

3. 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 ("TIF").

4. Il Fornitore, relativamente ai clienti titolari di un punto di riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, rende disponibile la possibilità di comunicare l'autolettura al numero 800.38.38.38 gratuito da rete fissa nazionale in alternativa per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 06.45.698.205 oppure accedendo all'area riservata del sito internet [www.acee.it](http://www.acee.it) nell'arco della finestra temporale indicata in bolletta. 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 Locale 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 Locale verrà utilizzato ai fini della fatturazione.

5. Relativamente ai clienti titolari di un punto di riconsegna con frequenza di lettura mensile con dettaglio giornaliero, il Fornitore rende disponibile la modalità di autolettura dei consumi nel caso in cui siano state emesse una o più bollette contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi. L'autolettura comunicata dal cliente tramite i canali di contatto (numero 800.38.38.38 gratuito da rete fissa nazionale in alternativa per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 06.45.698.205 oppure accedendo all'area riservata del sito internet [www.acee.it](http://www.acee.it)) verrà gestita e utilizzata dal Fornitore secondo le modalità indicate al comma che precede.

6. In caso di Switching o di Voltura, con riferimento ai punti di riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, il cliente può comunicare l'autolettura al numero 800.38.38.38 gratuito da rete fissa nazionale in alternativa per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 06.45.698.2058 secondo le seguenti modalità. 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.

7. Per i clienti, titolari di un punto di riconsegna dotato di misuratore non accessibile o con accessibilità parziale in caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni di cui all'articolo 14 del TIVG, il Fornitore dovrà comunicare al cliente, nella prima bolletta utile, informazioni sulla mancata raccolta della misura in accordo a quanto trasmesso dal Distributore Locale. In caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni di cui all'articolo 14 del TIVG, per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di misuratore accessibile, il cliente riceverà nella prima bolletta utile un indennizzo automatico pari a 35,00 (trentacinque) euro secondo le modalità previste dalla normativa in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas.



### 37. FATTURAZIONE E RATEIZZAZIONE

1. La fatturazione dei consumi di gas naturale avverrà con la periodicità minima di seguito riportata:

a) per i clienti titolari di un punto di riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero:

i. con un consumo annuo fino a 5.000 Smc la periodicità di fatturazione è bimestrale;

ii. con un consumo annuo superiore 5.000 Smc la periodicità di fatturazione è mensile.

b) per i clienti titolari di un punto di riconsegna con frequenza di lettura mensile con dettaglio giornaliero la periodicità di fatturazione è mensile. Ciascuna bolletta verrà emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta.

2. 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 Locale; 2) autoletture comunicate dal cliente e validate dal Distributore Locale; 3) dati di misura stimati, da Distributore Locale ovvero dal Fornitore.

3. Per i consumi di gas naturale effettuati nei periodi di somministrazione non coperti da letture del Distributore Locale Gas o da autoletture, i consumi verranno stimati dal Fornitore. Ai fini del calcolo dei consumi stimati il Fornitore, in assenza di uno storico a disposizione, utilizzerà come base di computo il volume annuo precedente trasmesso dal Distributore Locale in fase di switching. Questa base di computo verrà poi modulata sui profili di prelievo standard definiti dall'Autorità a livello di singola Fornitura (ai sensi della delibera n. 229/2012 e s.m.i. di ARERA). Nel caso in cui, viceversa, il Fornitore abbia a disposizione lo storico, il criterio utilizzato prevede la fissazione di una base di computo annuale calcolata alla luce delle ultime due letture effettive. Questa base di computo, a sua volta, verrà modulata sui profili di prelievo standard definiti da ARERA.

Allorquando il Fornitore entrerà in possesso dei dati di lettura da parte del Distributore, emetterà bolletta di congruaglio.

4. I volumi di gas naturale, considerati per la fatturazione, sono indicati in Standard metro cubo (Smc); nel caso in cui i volumi siano rilevati da gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, verranno adeguati mediante l'applicazione del Coefficiente di conversione dei volumi misurati per il gas naturale "Coefficiente C", previsto dall'Allegato alla Delibera 367/2014/R/gas e s.m.i dell'ARERA.

5. Il Fornitore offre ai clienti Tutelati Gas almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta. Inoltre, il Fornitore applicherà uno sconto in bolletta a tutti i clienti Tutelati Gas 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, definito dall'ARERA, sarà differenziato in base alla tipologia di cliente e sarà pari a 5,40 euro/punto di riconsegna/anno per i clienti domestici mentre per i condomini con uso domestico sarà pari a 12,00 euro /punto di riconsegna/anno.

### 38. SOSPENSIONE DELLA FORNITURA DI GAS NATURALE PRESSO PUNTI DI RICONSEGNA DISALIMENTABILI

1. In caso di omesso o parziale pagamento delle bollette, da parte di clienti titolari di punti di riconsegna disalimentabili, per i consumi di gas naturale conformemente a quanto previsto dal Titolo II dell'Allegato A alla Delibera ARG/gas 99/11 (di seguito TIMG) e s.m.i., decorso un termine non inferiore a cinque (5) giorni solari, decorrente dal termine di pagamento riportato nella bolletta stessa, in costanza di mora, il Fornitore potrà inviare al cliente formale diffida ad adempiere e messa in mora a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o PEC. Qualora l'omesso o parziale pagamento riguardi bollette 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.

2. Decorsi quaranta (40) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di cui al comma che precede e trascorsi non meno di ulteriori 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento, in costanza di mora, il Fornitore può inviare la richiesta di chiusura del punto di riconsegna disalimentabile, per sospensione della Fornitura per morosità, all'impresa di distribuzione del gas naturale. Il Fornitore richiederà al cliente il pagamento degli oneri per le procedure di sospensione e riattivazione della Fornitura.

3. L'eventuale tardivo pagamento da parte del cliente in caso di solleciti o a seguito della costituzione in mora di cui sopra, dovrà essere comunicato dallo stesso al Fornitore ai recapiti riportati nella menzionata comunicazione.

4. Nel caso in cui il cliente non renda possibile l'esecuzione della chiusura del punto di riconsegna di cui al comma 2 del presente articolo, il Fornitore potrà richiedere all'impresa di distribuzione, se tecnicamente possibile e previo invio al cliente di apposita raccomandata e decorsi dieci (10) giorni lavorativi dalla data di trasmissione della stessa al cliente, l'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna. La richiesta di interruzione sarà revocata dal Fornitore solo in caso di pagamento da parte del cliente delle somme dovute ovvero di comunicazione al Fornitore, mediante idonea documentazione, dell'aver avuto pagamento in data anteriore alla data di esecuzione dell'intervento.

5. La sospensione della Fornitura non può essere effettuata in anticipo rispetto ai termini indicati al comma 38.2. Resta inteso che il Fornitore, nel caso di sospensione, ovvero di riattivazione, della Fornitura richiederà al cliente il pagamento del relativo corrispettivo nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità.

6. In deroga a quanto stabilito dal presente articolo il Fornitore può sospendere la Fornitura anche senza preavviso a motivo di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto.

7. Il mancato rispetto dei termini indicati dalla regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della Fornitura darà luogo all'erogazione dell'indennizzo automatico previsto dal TIMG: la sospensione della fornitura effettuata senza avere inviato la comunicazione di costituzione in mora darà luogo ad un indennizzo automatico di €30; la sospensione della fornitura effettuata (i) prima del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al 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, darà luogo all'erogazione dell'indennizzo automatico di €20. In tal caso non sarà richiesto al cliente il pagamento di alcun corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della Fornitura.

8. Nel caso di Risoluzione contrattuale per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, il Fornitore sarà tenuto a trasmettere all'impresa di distribuzione: i) copia delle bollette non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale unitamente alla documentazione attestante la ricezione; iii) copia della comunicazione di risoluzione del Contratto con il cliente finale e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del cliente; iv) copia del Contratto di Fornitura (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima bolletta pagata; v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del cliente.

9. Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in bolletta come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema Indennitario, qualora il cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

### 39. RISOLUZIONE DEL CONTATTO PER PUNTI DI RICONSEGNA DISALIMENTABILI

1. Nel caso di chiusura del punto di riconsegna per morosità e di successiva risoluzione del Contratto di fornitura per inadempimento del cliente, il Fornitore potrà richiedere al Distributore Locale la cessazione amministrativa per morosità relativa al punto di riconsegna disalimentabile.

2. Nel caso in cui l'intervento di chiusura del punto di riconsegna per morosità non vada a buon fine e il Distributore Locale indichi la non fattibilità tecnica o economica dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto, ovvero l'intervento di interruzione dell'alimentazione abbia esito negativo, il Fornitore, a valle della comunicazione di risoluzione del Contratto per inadempimento del cliente, potrà richiedere al Distributore Locale la cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna.

### 40. RISOLUZIONE E CESSAZIONE AMMINISTRATIVA PER MOROSITÀ DEI CLIENTI TITOLARI DI PUNTI DI RICONSEGNA NON DISALIMENTABILI

1. Non sono disalimentabili i punti di riconsegna nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolge un'attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

2. In caso di omesso o parziale pagamento delle bollette, da parte dei clienti titolari di punti di riconsegna non disalimentabili, conformemente a quanto previsto dal Titolo II del TIMG, nonché per il caso di inadempimento delle obbligazioni previste dall'art. 34 ("Corrispettivi per la Fornitura di gas naturale), decorso un termine non inferiore a cinque (5) giorni solari, decorrente dal termine di pagamento riportato nella bolletta stessa, in costanza di mora, il Fornitore potrà inviare al cliente formale diffida ad adempiere e messa in mora a mezzo di raccomandata.

3. L'eventuale tardivo pagamento da parte del cliente in caso di solleciti o a seguito della costituzione in mora di cui al comma precedente, dovrà essere comunicato dallo stesso al Fornitore ai recapiti riportati nella menzionata comunicazione.

4. Trascorsi 20 (venti) giorni dalla data di invio della comunicazione di messa in mora di cui al precedente comma, in costanza di mora, il Fornitore potrà provvedere alla risoluzione del Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai fini dell'attivazione dei Servizi di Ultima Istanza di cui al TIVG.