

Domestico

# Proposta di fornitura energia elettrica e gas naturale



**PULSEE**  
Luce e Gas



# Allegato C - Informativa per il Cliente Finale

(ai sensi della normativa e della regolazione vigente)

## Informativa ai sensi del Codice di Consumo relativa all'esercizio del diritto di ripensamento

Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto. Per esercitare tale diritto, il Cliente è tenuto ad informare Axpo Italia tramite una dichiarazione esplicita della decisione di recedere dal presente contratto trasmessa con le seguenti modalità alternative:

- via posta ad Axpo Italia S.p.A., Via XII Ottobre 1, 16121 Genova,
- via e-mail o PEC a assistenzaclienti@axpo.com,
- via fax allo 800.085.344.

A tal fine si può anche utilizzare il modulo già predisposto allegato al presente contratto o scaricabile dal sito axpoenergia.com o fornito a richiesta dall'assistenza clienti. Per rispettare il termine è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di ripensamento prima della scadenza del periodo sopra menzionato. Qualora il Cliente abbia richiesto di iniziare la prestazione di servizi o di fornitura di energia elettrica durante il periodo di ripensamento, sarà tenuto a corrispondere ad Axpo Italia un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui il Fornitore ha avuto notizia del ripensamento.

## Informativa sul bonus sociale sulla fornitura di energia elettrica

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico. Il bonus elettrico è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.ito](http://www.arera.ito) chiama il n° verde 800.166.654.

## Consegna del Contratto

Nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su mezzo durevole, comprendente tutte le informazioni previste dal Codice di condotta commerciale, a meno che non abbia già provveduto a fornirle al Cliente stesso su un mezzo durevole prima della conclusione del Contratto a distanza. Al momento della conclusione del Contratto di fornitura o al più tardi entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto e comunque, in ogni caso prima dell'attivazione della fornitura, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, il Fornitore trasmette o consegna al Cliente in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro supporto durevole una copia integrale del Contratto.

## Assistenza al Cliente

Axpo Italia S.p.A. ha predisposto, in ottemperanza alla normativa a tutela dei diritti dei consumatori e del proprio Codice Etico, un servizio di assistenza che opera su diversi canali di comunicazione garantendo i più alti standard di qualità nella gestione delle pratiche e delle richieste.

## App e Area personale

### Al passo con il mondo digitale

Pulsee è un energy company 100% digital: non ci sono bollette da archiviare o moduli da stampare, si può gestire tutto online!

### Area Personale

All'interno dell'Area Personale è possibile visualizzare i dettagli della propria fornitura, monitorare i consumi, scaricare e visualizzare le bollette, inviare l'autolettura e attivare nuovi servizi sempre in linea con le proprie esigenze. Tutto in pochi minuti, in modo semplice e veloce.

### Come si accede all'Area Personale?

Dopo aver completato la fase di registrazione a Pulsee, troverai nella tua casella di posta elettronica una **mail di conferma** dell'attivazione. In questa mail, oltre a delle informazioni utili sulla tua fornitura, riceverai anche lo **Username** e la **Password** con cui accedere alla tua **Area Personale Pulsee**. Ricorda che questa password è una "one-time password": appena effettuerai il primo accesso all'Area Personale potrai modificarla e sceglierne una nuova. Se, dopo la procedura di registrazione, non avrai ricevuto la mail di conferma, controlla nella cartella "Spam" o "Posta indesiderata".

### Bisogno di assistenza?

Numero verde **800-620520**  
dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00.  
Whatsapp **347-9687460**.  
In alternativa, dalla tua **Area Personale**, è possibile consultare le domande frequenti (FAQ) o richiedere assistenza online in qualsiasi momento. Una volta avviata la richiesta di assistenza, potrai gestirla comodamente dalla tua **Area Personale** tramite la finestra "Le Tue Richieste".



## Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento

(compilare e restituire il presente modulo esclusivamente se si vuole esercitare il diritto di ripensamento entro i termini previsti)

### Spett.le Axpo Italia SpA

Via XII Ottobre 1, 16121 Genova  
N.Verde 800199979 Fax Verde 800.085.344  
E-Mail assistenzaclienti@axpo.com

Con la presente notifico il recesso per ripensamento dal mio contratto di fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale del \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Proposta di Fornitura n. \_\_\_\_\_  
Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

indirizzo di residenza: via \_\_\_\_\_ numero \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Firma \_\_\_\_\_

## Società di Vendita

**Axpo Italia S.p.A. - Società a Socio Unico**

**Sede legale: Via IV Novembre, 149 - 00187 Roma**  
**Sede operativa: Via XII Ottobre, 1 - 16121 Genova**  
**C.F. e P.IVA n. 01141160992 | R.E.A. di Roma 987225**

**Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Solutions AG | Parkstrasse 23 | CH-5401 Baden**

**Codice identificativo creditore per SEPA DD**  
**ITTT28C0200801177000009327942**



# Energia certificata da fonti rinnovabili.



## PULSEE: L'energy company che fa evolvere la tua vita

Pulsee è un nuovo modo di vivere l'energia in grado di rispondere in maniera innovativa alle esigenze delle persone e alla loro attenzione all'ambiente. La nostra energia, infatti, è sempre sostenibile, anche grazie ai servizi aggiuntivi disponibili per la tua fornitura:

**My Green Energy - Adotta un impianto:** Con Pulsee puoi scegliere di avere solo energia verde per la fornitura elettrica della tua casa scegliendo tra eolica, solare, biomassa e idroelettrica. In più i tuoi consumi green saranno certificati!

**Zero Carbon Footprint:** Pulsee analizzerà l'impatto ambientale di tutti i tuoi consumi e acquisterà i relativi certificati di riduzione delle emissioni per finanziare progetti di energia sostenibile nei Paesi in via di sviluppo.

**My Green Energy - Gas Compensation:** Pulsee finanzia progetti di sostenibilità certificati per compensare la CO2 immessa nell'ambiente dalla produzione di gas che consumi ogni giorno.

Inoltre Pulsee promuove l'evoluzione personale e mette al centro i bisogni e le esigenze degli individui. Proprio per questo nasce **Pulsee Play**.

Ogni utente Pulsee ha a disposizione, in esclusiva, dei corsi in formato video o podcast, dove è possibile sviluppare nuove competenze, migliorare la propria autostima, i rapporti personali e lavorativi e, perché no, anche il fisico. Senza bisogno di attrezzi o costosi abbonamenti.

Condividi la casa con altri inquilini? Quando ricevi la bolletta la discussione è assicurata? Arriva il servizio di **Cost Sharing** in aiuto! Al momento dell'attivazione della tua fornitura, potrai inserire fino a 5 indirizzi mail a cui far recapitare la cifra dovuta da ciascun inquilino per ogni bolletta.



### Contratti

È possibile visualizzare e scaricare il contratto della propria fornitura dall'Area Personale o dall'app Pulsee.



### Autolettura

Con la tua Area Personale o con l'app Pulsee, comunicare l'autolettura è ancora più semplice! Basta verificare autonomamente i propri consumi, inserire i dati ed inviare l'autolettura.



### Assistenza online

All'indirizzo [pulsee.it/supporto](https://pulsee.it/supporto) si trovano le risposte alle domande più frequenti. Se hai bisogno di assistenza, all'interno della tua Area Personale potrai attivare direttamente una "nuova richiesta" che verrà inviata al servizio di Assistenza Clienti.



### Consumi fatturati

All'interno dell'app Pulsee o della tua Area Personale è possibile visualizzare i consumi fatturati e scaricare i dati per ogni punto di fornitura.



# Proposta di fornitura Energia Elettrica e Gas Naturale

Energia Elettrica  Gas Naturale

Nominativo dell'incaricato commerciale \_\_\_\_\_

Il Contratto si conclude per adesione nel momento in cui il Cliente accetta sottoscrivendo la presente Proposta di Fornitura.

## Dati Cliente

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
(di seguito indicato "Cliente"), con residenza (obbligatoria a fini tariffari e fiscali. Ogni successiva modifica dovrà essere comunicata al Fornitore, ai sensi della circ. Ag. Entrate 29/E 21/06/2016 pena sanzioni)

in \_\_\_\_\_ numero \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_,

Codice Fiscale \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Cell. (per invio di SMS) \_\_\_\_\_

E-mail/Domicilio elettronico \_\_\_\_\_  
(L'indirizzo e-mail verrà utilizzato per l'invio della bolletta in formato elettronico e/o comunicazioni contrattuali)

Indirizzo PEC (Posta Elettronica Certificata) per fatturazione elettronica \_\_\_\_\_  
(il cliente non provvisto di PEC riceverà la fattura elettronica attraverso la messa a disposizione di un file su apposita area web riservata dell'Agenzia delle Entrate)

Indirizzo immobile oggetto di fornitura (se diverso da residenza) \_\_\_\_\_ numero \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_,

Il Cliente sottoscrivendo: a) accetta l'attivazione delle forniture sotto indicate nei termini e condizioni della presente Proposta; b) dichiara di conoscere e accettare il presente Contratto, che è stato discusso in ogni sua parte, costituito dalla Proposta di Fornitura e dai relativi Allegati (All. A Condizioni Generali, All. B Condizioni Tecnico Economiche, All. C Informativa per il Cliente finale), che ne formano parte integrante e sostanziale; in caso di discordanza tra i testi prevale la presente Proposta; c) si assume la responsabilità ai sensi del DPR 445/2000 delle dichiarazioni rilasciate in merito alla titolarità sull'immobile; d) ai sensi dell'art. 4 delle Condizioni Generali "Mandati per servizi di trasporto, dispacciamento, gestione della connessione - procura a recedere" conferisce sin d'ora mandato al Fornitore affinché quest'ultimo comunichi, con riferimento alla fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale, la volontà di recesso del Cliente ed effettui le necessarie comunicazioni agli eventuali soggetti terzi competenti, come individuati dalla normativa in vigore; e) si obbliga a trasmettere al Fornitore in tempi brevi i dati catastali relativi ai siti oggetto della fornitura, anche nel caso in cui non sia proprietario dell'immobile, attraverso le funzionalità dell'area clienti online. La mancata trasmissione di detti dati potrà essere sanzionata dall'Agenzia delle Entrate; in tal caso, il Cliente sarà ritenuto unico responsabile della mancata comunicazione dei dati. f) acconsente a ricevere tutta la documentazione e le comunicazioni pertinenti al Contratto su supporto digitale in alternativa a quella cartacea e inviate via PEC o mail all'indirizzo indicato sul contratto;

Il Cliente inoltre richiede:  Invio unica fattura per tutti i POD o PDR  Invio fattura singola per ogni POD o PDR

La normale modalità di emissione della bolletta è quella elettronica.

Il Cliente riceverà una copia della bolletta sintetica all'indirizzo mail indicato o in alternativa il Cliente può richiedere:

Invio della copia analogica della fattura elettronica in formato cartaceo sostitutivo all'invio e-mail (gratuito)

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma per esteso del Cliente

Luogo \_\_\_\_\_



## Dati tecnici di fornitura

**Energia Elettrica** Denominazione dell'offerta contrattuale \_\_\_\_\_ Codice offerta \_\_\_\_\_

POD \_\_\_\_\_ Tipologia contrattuale:  Domestico Residente  Domestico NON Residente

Potenza disponibile (kW) \_\_\_\_\_ Potenza impegnata (kW) \_\_\_\_\_ Consumo (kWh/anno) \_\_\_\_\_

Fornitore precedente \_\_\_\_\_ Mercato di provenienza:  Mercato Libero  Servizio di Maggior Tutela

**Gas Naturale** Denominazione dell'offerta contrattuale \_\_\_\_\_ Codice offerta \_\_\_\_\_

PDR \_\_\_\_\_ Codice RE.MI. \_\_\_\_\_

Matricola contatore \_\_\_\_\_

Fornitore Precedente \_\_\_\_\_ Distributore \_\_\_\_\_ Consumo (smc /anno) \_\_\_\_\_

# SEPA Direct Debit - Autorizzazione Permanente di Addebito in Conto Corrente

Codice SEPA DD \_\_\_\_\_

Il presente numero viene utilizzato come codice mandato per l'attivazione del SEPA Direct Debit (SDD). In caso di altre forniture attive con Axpo Italia, verrà utilizzato il mandato SDD già fornito, salvo diversa indicazione del Cliente nella sezione sottostante.

Istituto di Credito: \_\_\_\_\_ Codice IBAN | \_\_\_\_\_

Se l'IBAN indicato è già oggetto di un mandato SDD attivo per altre forniture con Axpo Italia, il Cliente autorizza il Fornitore a utilizzare lo stesso mandato. Diversamente, se l'IBAN viene indicato per la prima volta, il Cliente autorizza il Fornitore ad attivare un nuovo mandato SDD per l'addebito su conto corrente.

SWIFT / BIC (solo se Istituto estero) | \_\_\_\_\_, Schema SEPA DD:  Core

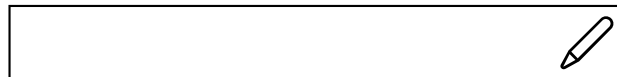
Intestato a Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

C.F. della persona fisica intestataria del CC | \_\_\_\_\_

Data |\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_|

Luogo \_\_\_\_\_

Firma per esteso del Titolare del Conto Corrente



## Allegato I - Informativa per i clienti

(con accesso ai sistemi informativi)

### Informativa Privacy ai sensi degli Articoli 13 e 14 Regolamento 679/2016

Axpo Italia S.p.A. con sede in Via IV Novembre, 149 - 00187 Roma ("Axpo"), e sede operativa in Via XII Ottobre 1, 16121 Genova, si impegna costantemente per tutelare la privacy dei suoi clienti. Questo documento (la "Informativa") è stato redatto al fine di consentirti di comprendere in che modo i tuoi Dati Personali, come più sotto definiti, saranno trattati nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi, come definiti nel seguito, offerti da Axpo. L'Informativa è volta a fornirti le informazioni necessarie affinché tu possa esprimere un consenso esplicito ed informato ai trattamenti svolti, se lo ritieni opportuno. In generale, ogni informazione o Dato Personale che fornirai ad Axpo direttamente tramite il contratto stipulato per ricevere i Servizi (il "Contratto"), o che è raccolto in altro modo, nell'ambito dell'utilizzo dei servizi offerti da Axpo (i "Servizi"), come meglio definiti nel successivo Paragrafo 3, saranno trattati secondo i principi, internazionalmente riconosciuti, di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza.

#### INDICE

1. Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati
2. I dati personali oggetto di trattamento
  - a. Dati Personali conferiti dall'interessato
  - b. Speciali categorie di Dati Personali
  - c. Dati Personali di terzi forniti volontariamente dall'interessato
  - d. Dati Personali provenienti da Terzi
3. Finalità del trattamento
4. Base legale e natura obbligatoria o facoltativa del trattamento
5. Destinataria dei dati personali
6. Trasferimenti dei dati personali
7. Conservazione dei dati personali
8. Diritti dell'interessato
9. Modifiche

#### 1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Axpo, come identificata all'inizio dell'Informativa, è il Titolare del trattamento relativamente a tutti i Dati Personali che sono trattati nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi. Puoi contattare il Responsabile della protezione dei dati ("DPO") di Axpo al seguente indirizzo: [privacy.it@axpo.com](mailto:privacy.it@axpo.com)

#### 2. I DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO

Ti informiamo che Axpo tratterà i tuoi Dati Personali, che potranno essere costituiti - anche a seconda delle tue decisioni su come utilizzare i Servizi - da un identificativo come il nome, un numero di identificazione come il codice cliente, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della tua identità fisica, fisiologica, psichica, economica, culturale o sociale idonea a renderti identificato o identificabile (di seguito solo "Dati Personali"). I Dati Personali trattati sono i seguenti:

#### A. DATI PERSONALI CONFERITI DALL'INTERESSATO

All'atto della sottoscrizione del Contratto per ricevere i Servizi, ti verrà richiesto di inserire informazioni quali il tuo nome, cognome, il numero di telefono, il numero di cellulare, l'indirizzo e-mail, il codice fiscale, l'indirizzo di residenza, l'indirizzo fisico di attivazione, il codice IBAN etc. L'inserimento potrebbe avvenire anche caricando copia di una tua bolletta. Axpo potrà raccogliere altresì le ulteriori informazioni che deciderai di fornire quando comunichi con il Servizio Clienti, con i contatti che trovi nel Contratto o derivanti dall'uso dei Servizi.

#### B. SPECIALI CATEGORIE DI DATI PERSONALI

Axpo non tratterà alcuna informazione che potrebbe contenere alcune categorie sensibili di Dati Personali, come dati idonei a rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona. Axpo ti invita pertanto a non comunicare tali speciali categorie di Dati Personali.

#### C. DATI PERSONALI DI TERZI FORNITI VOLONTARIAMENTE DALL'INTERESSATO

In alcuni casi (come ad es. laddove, in qualità di Amministratore, concludessi il contratto di fornitura di energia per conto dei condomini o quando richiedi una voltura) ti è consentito comunicare informazioni di vario genere ad Axpo, che potrebbero contenere Dati Personali di altre persone.

Rispetto a tali ipotesi, si poni come autonomo titolare del trattamento, assumendoti tutti gli obblighi e le responsabilità di legge. In tal senso, conferisci sul punto la più ampia manleva rispetto ad ogni contestazione, pretesa, richiesta di risarcimento del danno da trattamento, ecc. che dovesse pervenire ad Axpo da terzi soggetti i cui Dati Personali siano trattati, in forza del Contratto, in violazione delle norme sulla tutela dei dati personali applicabili. In ogni caso, tutte le volte in cui fornisci o in altro modo tratti Dati Personali di terzi, garantisci fin da ora - assumendotene ogni connessa responsabilità - che tale particolare ipotesi di trattamento si fonda sul consenso di tale terzo interessato o su un'altra idonea base giuridica che legittima il trattamento delle informazioni in questione.

#### D. DATI PERSONALI PROVENIENTI DA TERZI

Al fine di verificare la possibilità di erogare i nostri Servizi, potremo accedere ed utilizzare le informazioni commerciali, come definite nel "Codice di Condotta

per il Trattamento dei Dati Personali effettuato a fini di Informazione Commerciale" pubblicato dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali, ossia dati anche valutativi relativi ad aspetti patrimoniali, economici, finanziari, creditizi, aziendali, industriali, organizzativi e produttivi imprenditoriali e professionali di una persona fisica, per la finalità di Verifiche pre-contrattuali, come definite nel seguito.

ii. Accedere e trasmettere in condizione di reciprocità i tuoi Dati Personali ai soggetti indicati dal "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privacy in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" pubblicato dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali, ossia: i) dati identificativi, anagrafici e sociodemografici (quali, ad esempio: codice fiscale, partita IVA, dati di contatto, documenti di identità, tessera sanitaria, codice Iban, dati relativi all'occupazione/professione, al reddito, al sesso, all'età, alla residenza/domicilio, allo stato civile, al nucleo familiare); ii) dati relativi alla sua richieste/rapporti per facilitazioni finanziarie legate ai nostri Servizi, descrittivi, in particolare della tipologia di contratto, dell'importo dovuto, della modalità di pagamento e dello stato della richiesta o dell'esecuzione del contratto; iii) dati di tipo contabile, relativi, in particolare, agli utilizzi o ai pagamenti, al loro andamento periodico, all'esposizione debitoria anche residua e alla sintesi dello stato contabile del rapporto; iv) dati relativi al contenzioso e ad attività di recupero del credito, alla cessione del credito o eccezionali vicende che incidono sulla sua situazione soggettiva o patrimoniale. Anche qui potrebbero essere presenti Dati Personali di terzi soggetti come soggetti coobbligati anche in solido con lei, terzi ceduti, esponenti aziendali o partecipanti alla sua società/ente o comunque legati sul piano giuridico o economico a lei e ai nostri Servizi. Alcune informazioni che la riguardano potrebbero essere raccolte, direttamente da noi o tramite i gestori dei sistemi di informazione creditizia, anche da fonti pubbliche o pubblicamente accessibili (es. registri pubblici, testate online, elenchi od albi pubblici) nel rispetto della normativa applicabile e dei provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. Trova maggiori informazioni su tutto quanto sopra nella nostra "Informativa per tutti gli operatori di SIC" disponibile di seguito all'Informativa e sul nostro sito <https://axpoenergia.com/>;

#### 3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Axpo utilizzerà i tuoi Dati Personali per le seguenti finalità:

- Svolgere verifiche sulla sua situazione economica, finanziaria e patrimoniale, nonché sulla solidità, solvibilità ed affidabilità, in relazione a legittime esigenze connesse, all'instaurazione e gestione di rapporti, anche precontrattuali, alla fornitura agli interessati dei Servizi ed alle relative modalità e condizioni di pagamento al fine di determinare l'opportunità di concludere il Contratto per la fornitura dei Servizi. Per questa finalità, Axpo utilizza un algoritmo automatizzato che prende in considerazione i Dati Personali conferiti dall'interessato (tra cui eventuali pregresse morosità - anche con terzi fornitori di energia -, solleciti di pagamento, blocco forniture, riattivazione bloccati, ecc.) nonché i Dati Personali di cui al precedente paragrafo 2.d.i), dai quali Axpo può verificare: i) l'assenza di furti di identità grazie al sistema Scipafi; e ii) la presenza di informazioni negative (es. protesti e fallimenti) pubblicamente disponibili ai sensi del codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento dei dati personali effettuato a fini di informazione commerciale e successive modifiche (<https://www.informativaprivacyanc.it/>) ("Verifiche pre-contrattuali");
- Svolgere verifiche preliminari all'erogazione dei nostri Servizi, utilizzando i suoi Dati Personali di cui al precedente paragrafo 2.d.ii). Rientrano in questa finalità la corretta misurazione del merito e del rischio creditizio; la corretta valutazione dell'affidabilità (sua e di eventuali garanti o coobbligati) e della puntualità nei pagamenti; la prevenzione del rischio di frode, ivi inclusa la prevenzione del rischio dei furti di identità. In questa finalità sono ricompresi altresì l'aggiornamento e la comunicazione mensile ai gestori dei sistemi di informazione creditizia della sua affidabilità e puntualità nei pagamenti ("Valutazione dell'Affidabilità").
- Fornire riscontro alle richieste di assistenza - tecnica, commerciale e/o di natura contrattuale - nonché i Servizi come: la stipula dei contratti di somministrazione di energia; la fruizione dei relativi servizi connessi alla esecuzione del Contratto; l'eventuale gestione dell'ordine d'acquisto dei servizi o dei prodotti correlati al Contratto; l'attivazione della fornitura di energia direttamente o attraverso società del gruppo Axpo ovvero strutture/società esterne preposte allo svolgimento di attività connesse o conseguenti all'esecuzione del Contratto; gli ulteriori Servizi indicati nell'Informativa sul sito <https://axpoenergia.com/>; ("Fornitura del Servizio");
- Utilizzare alcuni Dati Personali (ad es. Nome, Cognome, CF, Ragione Sociale...) per effettuare analisi ed attività di testing di nuove funzionalità dei propri prodotti e servizi ("Ricerca e sviluppo");
- Svolgere marketing diretto via e-mail e posta cartacea per Servizi analoghi a quelli precedentemente fruiti o acquistati, a meno che non ti opponga scrivendo in tal senso ai recapiti indicati di seguito al Paragrafo 8 o successivamente in occasione della ricezione dei relativi messaggi di e-mail marketing ("Soft Spam");
- Inviare comunicazioni di marketing, promozioni e pubblicità, ricerche di mercato e sondaggi, tramite e-mail, posta elettronica certificata, SMS, posta cartacea, per telefono, tramite banner, push notifications, messaggistica istantanea, tramite un operatore, attraverso le pagine social media ufficiali di Axpo; nonché per attività di marketing in senso lato, incluse le manifestazioni a premio, giochi e concorsi, di prodotti e/o servizi offerti da Axpo e/o da terze parti ("Marketing");
- Creare un tuo profilo, dunque raccogliendo e analizzando informazioni durante la Fornitura del Servizio. Questo profilo verrà utilizzato per fornirti informazioni su altri prodotti e/o servizi che Axpo ritiene possano interessarti e per inviarti pubblicità che potrebbero essere pertinenti alle tue preferenze e consumi. Tutti gli algoritmi coinvolti in questo processo automatizzato vengono regolarmente testati per assicurarci che non ti vengano proposti prodotti o servizi che non ti interessano ("Profilazione");

- Comunicare i Dati Personali raccolti a terze parti appartenenti ai seguenti settori merceologici: fornitori di beni e servizi correlati alla fornitura di energia, Internet service provider, agenzie di comunicazione, società che forniscono servizi assicurativi e finanziari, società del comparto energetico ad ogni livello, società del comparto ICT hardware e software, banche e istituti di credito, per la promozione da parte di queste dei prodotti e servizi da loro offerti ("Comunicazione a terzi");
- Adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria o dalle Delibere settoriali vigenti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente - ARERA e per finalità civilistiche, contabili e fiscali. I Dati Personali saranno altresì utilizzati ai fini dell'addebito del Canone RAI nella fattura elettrica o del rimborso del canone non dovuto, oltreché per il riversamento all'erario di dette somme ("Compliance");
- Prevenire o individuare qualsiasi abuso o qualsiasi attività fraudolenta e dunque a Xppo di tutelarsi in giudizio ("Abusi/Frodi").

#### 4. BASE LEGALE E NATURA OBBLIGATORIA O FACOLTATIVA DEL TRATTAMENTO

Le basi legali utilizzate da Xppo per trattare i tuoi Dati Personali, secondo le finalità indicate nel precedente Paragrafo 3, sono le seguenti:

- Verifiche pre-contrattuali: il trattamento per questa finalità è basato sul legittimo interesse di Xppo al raggiungimento delle finalità sopra riportate ed è necessario per la conclusione del Contratto tra l'interessato ed Xppo, essendo condizione necessaria per la Fornitura del Servizio. In caso di mancato conferimento o presenza di pregiudizievoli sostanziali, Xppo non darà seguito alla conclusione del Contratto e alla Fornitura del Servizio.
- Valutazione dell'Affidabilità: il trattamento per questa finalità inizia con la sua richiesta per uno dei nostri Servizi ed è legato a tale richiesta. Lo stesso si basa sul nostro legittimo interesse al raggiungimento delle finalità sopra riportate e meglio descritte nel "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privacy in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" e nella connessa "Informativa per tutti gli operatori di SIC" disponibile di seguito all'Informativa e sul nostro sito <https://axpoenergia.com>
- Fornitura del Servizio: il trattamento per questa finalità è necessario per poterti fornire i Servizi e, pertanto, per l'esecuzione del contratto con te. Non è obbligatorio fornire a Xppo i tuoi Dati Personali per questa finalità, ma in caso contrario non sarà possibile fornirti alcun Servizio.
- Ricerca e sviluppo: il trattamento per questa finalità è basato sul legittimo interesse di Xppo ad utilizzare alcuni Dati Personali dei propri clienti unicamente per testare, in un ambiente di testing chiuso e con accesso limitato e profilato, nuove funzionalità dei propri prodotti e servizi. I Dati Personali utilizzati da Xppo per questa finalità sono già nella sua disponibilità in quanto necessari anche per le altre finalità qui indicate; ti ricordiamo che puoi opporci a tale trattamento seguendo le indicazioni di cui al Paragrafo 8.
- Soft Spam: il trattamento per tale finalità è basato sull'interesse di Xppo ad inviarti comunicazioni di marketing via email e/o posta cartacea riguardanti prodotti e servizi simili a quelli che hai già acquistato da Xppo. Puoi interrompere la ricezione di queste comunicazioni, senza alcuna conseguenza per te (oltre il fatto che non riceverai più ulteriori comunicazioni di questo genere da Xppo) scrivendo in tal senso ai recapiti indicati di seguito al Paragrafo 8 o successivamente in occasione della ricezione dei relativi messaggi di e-mail marketing;
- Marketing: il trattamento per questa finalità è basato sul tuo consenso. Non è obbligatorio dare il tuo consenso a Xppo per questa finalità e sei libero di revocarlo in qualsiasi momento senza alcuna conseguenza (se non per il fatto che non riceverai più comunicazioni di marketing da Xppo). Puoi revocare il tuo consenso precedentemente conferito seguendo le indicazioni presenti al Paragrafo 8 della presente Informativa.
- Profilazione: il trattamento per questa finalità è basato sul tuo consenso. Non è obbligatorio dare il tuo consenso a Xppo per questa finalità e sei libero di revocarlo in qualsiasi momento senza alcuna conseguenza (tranne l'impossibilità di beneficiare della personalizzazione delle offerte commerciali che riceverai da Xppo). Puoi revocare il tuo consenso precedentemente conferito seguendo le indicazioni presenti al Paragrafo 8 della presente Informativa.
- Comunicazione a terzi: il trattamento per questa finalità è basato sul tuo consenso. Non è obbligatorio dare il tuo consenso a Xppo per questa finalità e sei libero di revocarlo in qualsiasi momento senza alcuna conseguenza (se non per il fatto che non riceverai più comunicazioni di marketing dalle terze parti che hanno ricevuto da noi i tuoi Dati Personali). Puoi revocare il tuo consenso precedentemente conferito seguendo le indicazioni presenti al Paragrafo 8 della presente Informativa.
- Compliance: il trattamento per questa finalità è necessario per Xppo al fine di assolvere eventuali obblighi di legge. Quando fornisci dei Dati Personali a Xppo, dovranno essere trattati secondo la normativa applicabile, il che potrebbe comportare la loro conservazione e comunicazione alle Autorità per obblighi contabili, fiscali o di altra natura.
- Abusi/Frodi: le informazioni raccolte per questa finalità saranno usate esclusivamente per prevenire e/o individuare eventuali attività fraudolente o abusi nell'utilizzo del Sito e dunque permette a Xppo di tutelarsi in giudizio.

#### 5. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I tuoi Dati Personali potranno essere condivisi con i soggetti presenti indicati di seguito (i "Destinatari"):

- soggetti che agiscono tipicamente in qualità di responsabili del trattamento ossia: i) persone, società o studi professionali che prestano attività di assistenza e consulenza a Xppo in materia contabile, amministrativa, legale, tributaria, finanziaria e di recupero crediti relativamente alla erogazione dei Servizi;
- soggetti con i quali sia necessario interagire per l'erogazione dei Servizi (ad esempio gli hosting provider o i fornitori di piattaforme per l'invio di mail);
- soggetti delegati a svolgere attività di manutenzione tecnica (inclusa la manutenzione degli apparati di rete e delle reti di comunicazione elettronica);
- persone autorizzate da Xppo al trattamento di Dati Personali necessario a svolgere attività strettamente correlate all'erogazione dei Servizi, che si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza (es. dipendenti di Xppo); società del Gruppo Xppo per finalità amministrative interne;
- soggetti, enti od autorità a cui sia obbligatorio comunicare i tuoi Dati Personali per finalità di Compliance, Abusi/Frodi, o per ordini delle Autorità;
- soggetti al quale sia necessario o permesso ricevere i tuoi Dati Personali per finalità di Valutazione dell'Affidabilità e/o Comunicazione a terzi.

#### 6. TRASFERIMENTI DEI DATI PERSONALI

Xppo assicura che il trattamento suoi Dati Personali da parte di questi Destinatari avviene nel rispetto della normativa applicabile. Invero, i trasferimenti vengono effettuati tramite adeguate garanzie, quali decisioni di adeguatezza, Standard Contractual Clauses approvate dalla Commissione Europea o altre. Maggiori informazioni sono disponibili presso Xppo scrivendo al seguente indirizzo: [privacy.it@axpo.com](mailto:privacy.it@axpo.com).

#### 7. CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I Dati Personali trattati per la finalità di Verifiche pre-contrattuali verranno conservati per il tempo necessario a determinare l'opportunità di concludere il Contratto e, per quanto reso possibile dalla legge applicabile, per difendere i propri diritti in giudizio. I Dati Personali trattati in base al "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privacy in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" per la finalità di Valutazione dell'Affidabilità seguono le regole di conservazione ivi stabilite e descritte nella connessa "Informativa per tutti gli operatori di SIC" disponibile di seguito all'Informativa e sul nostro sito <https://axpoenergia.com/>. I Dati Personali trattati per la finalità di Fornitura dei Servizi saranno conservati da Xppo

per il tempo strettamente necessario alla suddetta finalità (es. per la gestione del contratto di fornitura di energia).

In ogni caso, poiché tali Dati Personali sono trattati per fornirti i Servizi, Xppo potrà conservarli per un periodo maggiore, in particolare per quanto possa essere necessario al fine di proteggere gli interessi di Xppo da possibili reclami relativi ai Servizi.

I Dati Personali trattati per la finalità di Ricerca e Sviluppo saranno conservati da Xppo per lo stesso tempo di conservazione indicato per la finalità di Fornitura dei Servizi di cui al punto precedente. Laddove terminassi il tuo rapporto contrattuale con Xppo o se ti opponessi al trattamento seguendo le indicazioni di cui al Paragrafo 8, i Dati non verranno più utilizzati per tale finalità.

I Dati Personali trattati per le finalità di Marketing, Profilazione e Comunicazione a terzi saranno conservati da Xppo fino al momento in cui revochi il tuo consenso. Una volta revocato il consenso, Xppo non utilizzerà più i tuoi Dati Personali per tali finalità, ma potrà comunque conservarli, in particolare per quanto possa essere necessario al fine di proteggere gli interessi di Xppo da possibili reclami basati su tali trattamenti. I Dati Personali trattati per la finalità di Soft Spam saranno conservati da Xppo fino a quando non ti opporrai a tale trattamento.

I Dati Personali trattati per la finalità di Compliance saranno conservati da Xppo per il periodo previsto da specifici obblighi legali o dalla normativa applicabile.

I Dati Personali trattati al fine di prevenire Abusi/Frodi saranno conservati da Xppo per il tempo strettamente necessario alla suddetta finalità e dunque fino al momento in cui Xppo sarà tenuta a conservarli per tutelarsi in giudizio a comunicare detti dati alle Autorità competenti.

#### 8. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Hai il diritto di chiedere a Xppo, in qualunque momento e nei casi previsti dalla legge:

- l'accesso ai tuoi Dati Personali, (o una copia di tali Dati Personali), nonché ulteriori informazioni sui trattamenti in corso su di essi;
- la rettifica o l'aggiornamento dei tuoi Dati Personali trattati da Xppo, laddove fossero incompleti o non aggiornati;
- la cancellazione dei tuoi Dati Personali dai database di Xppo;
- la limitazione del trattamento dei tuoi Dati Personali da parte di Xppo;
- di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati Personali che ti riguardano;
- nonché puoi:
- opporci al trattamento dei tuoi Dati Personali da parte di Xppo (per le finalità di Soft Spam e di Ricerca e Sviluppo);
- con riferimento alle finalità di Verifiche pre-contrattuali e Valutazione dell'Affidabilità, richiedere l'intervento umano, di esprimere la tua opinione e di contestare la decisione;
- revocare il tuo consenso per le finalità di Marketing, Profilazione e Comunicazione a terzi.

Xppo utilizzerà, come sopra anticipato, diversi canali di comunicazione attraverso i quali potrai essere contattato ai fini di Marketing (ossia, telefono, sms, e-mail, posta elettronica certificata, posta cartacea, social media). Puoi revocare il consenso al Marketing inviato a mezzo e-mail e interrompere la ricezione di Soft Spam utilizzando l'apposito link che trovi in calce ad ogni e-mail ricevuta. La stessa modalità potrà essere utilizzata per interrompere la ricezione della newsletter di Xppo, laddove l'avessi richiesta come Servizio.

Oltre a quanto sopra riportato, puoi esercitare i tuoi diritti anche scrivendo ad Xppo al seguente indirizzo: [privacy.it@axpo.com](mailto:privacy.it@axpo.com)

I diritti sopra indicati potrebbero essere integrati o limitati da quanto previsto dal "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privacy in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti", e in particolare dal suo Articolo 9, qualora oggetto della sua richiesta siano dati raccolti secondo questo Codice.

In ogni caso hai sempre diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo competente (Garante per la Protezione dei Dati Personali) qualora ritieni che il trattamento dei tuoi Dati Personali sia contrario alla normativa in vigore.

#### 9. MODIFICHE

La presente privacy policy è in vigore dalla sua pubblicazione. Xppo si riserva di modificarne o semplicemente aggiornarne il contenuto, in parte o completamente, anche a causa di variazioni della normativa applicabile. Xppo ti informerà di tali variazioni non appena verranno introdotte ed esse saranno vincolanti non appena ti saranno inviate. Xppo ti invita quindi a prestare attenzione a tutte le comunicazioni che ti saranno inviate per prendere cognizione della più recente ed aggiornata versione dell'Informativa, in modo da essere sempre aggiornato sui dati raccolti e sull'uso che ne fa Xppo.

#### INFORMATIVA PER TUTTI GLI OPERATORI DI SIC SISTEMA DI INFORMAZIONI CREDITIZIE COME UTILIZZIAMO I SUOI DATI

La presente informativa di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 è resa anche per conto dei sistemi di informazioni creditizie.

Gentile Cliente,

Xppo Italia SpA, in qualità di titolare del trattamento, La informa che per dare seguito alla sua richiesta, utilizziamo alcuni dati che La riguardano. Si tratta di informazioni che Lei stesso ci fornisce o che otteniamo consultando alcune banche dati.

Tali banche dati (Sistema di Informazioni Creditizie o SIC) contengono informazioni circa gli interessati sono consultate per valutare, assumere o gestire un rischio di credito, per valutare l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti dell'interessato e sono gestite da privati e partecipate da soggetti privati appartenenti alle categorie che troverà nelle informative fornite dai gestori dei SIC.

Queste informazioni saranno conservate presso di noi; alcune delle informazioni che Lei stesso ci fornisce, assieme alle informazioni originiate dal Suo comportamento nei pagamenti riguardo al rapporto che si andrà ad instaurare potranno essere comunicate periodicamente ai SIC.

Ciò significa che i soggetti appartenenti alle categorie sopra menzionate, a cui Lei chiederà l'instaurazione di un rapporto potranno sapere se Lei ha presentato a noi una richiesta e se paga regolarmente.

Il trattamento e la comunicazione dei Suoi dati è un requisito necessario per la conclusione del contratto. Senza questi dati potremmo non essere in condizione di dar seguito alla sua richiesta.

La conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati viene effettuato sulla base del legittimo interesse del titolare del trattamento a consultare i SIC.

Trattamento effettuato dalla nostra Società

I Suoi dati verranno da noi trasferiti nel rispetto della normativa europea ed italiana a cui siamo soggetti. Invero, i trasferimenti dei suoi Dati verso i Destinatari si possono basare su una decisione di adeguatezza (es. EU-US Privacy Shield; Swiss-US Privacy Shield) o sulle Standard Contractual Clauses approvate dalla Commissione Europea. Maggiori informazioni, tra cui copia degli accordi per il trasferimento, sono disponibili scrivendo a [privacy.it@axpo.com](mailto:privacy.it@axpo.com)

Secondo i termini, le modalità e nei limiti di applicabilità stabiliti dalla normativa vigente, Lei ha diritto di conoscere i Suoi dati e di esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettifica, aggiornamento, cancellazione, limitazione del trattamento, opposizione ecc.).

Lei potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), nonché ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile.

Conserviamo i Suoi dati presso la nostra società per il tempo necessario per gestire il Suo rapporto contrattuale e per adempiere ad obblighi di legge (ad esempio per quanto previsto dall'articolo 2220 del codice civile in materia di conservazione delle scritture contabili).

Per ogni richiesta riguardante i Suoi dati, utilizzi nel Suo interesse il fac-simile "ESERCIZIO DI DIRITTI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI" presente sul sito

<sup>1</sup> Tali dati, nei limiti delle prescrizioni del Garante, appartengono alle seguenti categorie:

- a) dati identificativi, anagrafici e sociodemografici: codice fiscale, partita Iva, dati di contatto, documenti di identità, tessera sanitaria, codice iban, dati relativi all'occupazione/professione, al reddito, al sesso, all'età, alla residenza/domicilio, allo stato civile, al nucleo familiare;
- b) dati relativi alla richiesta/rapporto, descrittivi, in particolare, della tipologia di contratto, dell'importo, delle modalità di rimborso/pagamento e dello stato della richiesta o dell'esecuzione del contratto;
- c) dati di tipo contabile, relativi ai pagamenti, al loro andamento periodico, all'esposizione debitoria anche residua e alla sintesi dello stato contabile del rapporto;
- d) dati relativi ad attività di recupero o contenziose, alla cessione del credito o a eccezionali vicende che incidono sulla situazione soggettiva o patrimoniale di imprese, persone giuridiche o altri enti.



www.garantepriacy.it inoltrandolo alla nostra società:

Axpo Italia S.p.A. - Via IV Novembre 149, 00187 Roma  
- Via XII Ottobre 1, 16121 Genova;  
- privacy.it@axpo.com

e/o alle società sotto indicate, cui comunicheremo i Suoi dati:

Experian Italia SpA - Experian Italia S.p.A.  
- Piazza dell'Indipendenza 11/b - 00185 Roma  
- dpoltaly@experian.com

I Suoi dati potranno essere utilizzati nel processo decisionale automatizzato di una richiesta nel caso in cui tale decisione sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione del Suo contratto con noi. Le attività messe in essere avranno come obiettivo l'identificazione della sua affidabilità economica e della solvibilità, sia anteriormente all'inizio del rapporto contrattuale sia nel corso del rapporto contrattuale stesso. A tal fine, sono utilizzati dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievole (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali), bilanci e visure nonché indicatori sintetici di rischio, acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate, anche derivanti da Sistemi Informativi Creditizie. Tali dati potranno essere combinati con dati interni (quali, a titolo di esempio, l'assenza o meno di morosità nei confronti di Axpo per precedenti contratti o per i contratti in essere), con informazioni statistiche e con i dati acquisiti in relazione al contratto da attivare o attivo, e quindi consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia.

Le comunichiamo inoltre che per ogni occorrenza può essere contattato il nostro Responsabile della protezione dei dati al seguente recapito: privacy.it@axpo.com

Trattamento effettuato dal Gestore dei SIC

Al fine di meglio valutare il rischio di credito, nonché l'affidabilità e puntualità nei pagamenti, comunichiamo alcuni dati (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) ai sistemi di Sistema di Informazioni Creditizie, i quali sono regolati dal relativo "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privacy in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" e che rivestono la qualifica di autonomo titolare del trattamento. I dati sono resi accessibili anche ai diversi soggetti privati appartenenti alle categorie che troverà nelle informative fornite dai gestori dei SIC, disponibili attraverso i canali di seguito elencati.

I dati che La riguardano sono aggiornati periodicamente con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione debitoria residuale, stato del rapporto). Nell'ambito dei SIC, i Suoi dati saranno trattati secondo modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione strettamente indispensabili per perseguire le finalità sopra descritte, e, come riportato da Experian S.p.A., saranno in particolare trattati "per finalità volte a (i) verificare e consentire ai nostri clienti di verificare l'identità degli interessati e la correttezza dei dati da essi forniti e prevenire artifici e raggiri ovvero possibili frodi (ad es., il furto d'identità); (ii) effettuare analisi del merito creditizio e valutare l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti dell'interessato, per assumere e/o gestire un

rischio di credito e/o di mancato pagamento; (iii) contenere eccessivi indebitamenti o sovraesposizioni degli interessati, anche in corso di rapporto attraverso opportune attività di monitoraggio, favorendo l'inclusione finanziaria e l'accessibilità dei servizi; (iii) elaborare i dati, ove possibile in forma aggregata, anonima o pseudonima, per soddisfare esigenze statistiche (ad esempio per creare modelli e variabili per valutazioni sul merito creditizio e/o sul rischio correlato alla concessione di finanziamenti e pagamenti dilazionati o differiti di servizi o prodotti); 2) normative/ regolamentari o 3) di sviluppo di prodotti o servizi dei partecipanti; (iv) consentire ai nostri clienti di verificare, anche comparativamente, la predittività delle informazioni contenute nel SIC, (v) garantire l'efficacia e l'efficienza delle banche dati e la qualità dei dati, ad esempio verificando la congruità dei dati che vengono comunicati al SIC dai partecipanti, attraverso controlli di carattere formale e logico e di analisi dei sistemi e prodotti per supportare lo sviluppo ed il test di nuovi servizi, prodotti e tecnologie".

I Suoi dati sono oggetto di particolari elaborazioni statistiche al fine di attribuirLe un giudizio sintetico o un punteggio sul Suo grado di affidabilità e solvibilità (c.d. credit scoring), tenendo conto delle seguenti principali tipologie di fattori: in particolare, come riportato da Experian S.p.A. i dati "sono trattati anche mediante l'impiego di particolari tecniche e sistemi automatizzati basati sull'applicazione di metodi e modelli statistici che ponderano diversi fattori (numero e caratteristiche dei rapporti in essere, andamento e storia dei pagamenti dei rapporti in essere o estinti, eventuale presenza e caratteristiche di o nuove richieste di credito o di pagamento dilazionati di beni o servizi) ed i cui risultati sono espressi in forma sintetica tramite indicatori o punteggi diretti a fornire una rappresentazione, in termini predittivi o probabilistici, del profilo di rischio, affidabilità o puntualità nei pagamenti dell'interessato (c.d. credit scoring). I nostri clienti (direttamente o tramite propri responsabili del trattamento) possono elaborare i dati e tali indicatori numerici ad essi forniti con dati e punteggi ottenuti da fonti diverse (ad es. fonti pubbliche, o dati provenienti da altre fonti) per creare propri indicatori numerici". Alcune informazioni aggiuntive possono esserLe fornite in caso di mancato accoglimento di una sua richiesta.

I SIC cui noi aderiamo sono gestiti da:

1. ESTREMI IDENTIFICATIVI: Experian Italia S.p.A  
DATI DI CONTATTO: Servizio Tutela Consumatori (responsabile interno per i riscontri agli interessati), Piazza dell'Indipendenza, 11B 00185 Roma - Fax: 199.101.850, Tel: 199.183.538, sito internet: www.experian.it (Area Consumatori)

TIPO DI SISTEMA: positivo e negativo

TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI: tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata  
USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING: si  
ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO: no

Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che La riguardano. Si rivolga alla nostra società (alla

c.a. Data Protection Officer c/o Ufficio Legale, Via XII Ottobre 1, 16121 Genova o via e-mail privacy.it@axpo.com) oppure ai gestori dei SIC, ai recapiti sopra indicati.

Allo stesso modo può richiedere la correzione, l'aggiornamento o l'integrazione dei dati inesatti o incompleti, ovvero la cancellazione o il blocco per quelli trattati in violazione di legge, o ancora opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi da evidenziare nella richiesta (artt. da 15 a 22 del Regolamento UE escluso art. 20).

Tempi di conservazione dei dati nei SIC, come riportati da Experian S.p.A.:

Archivio delle richieste	Fino a 6 mesi, qualora l'istruttoria lo richieda, o 90 giorni in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia della stessa
Morosità di due rate o di due mesi, poi sanate	12 mesi dalla regolarizzazione, se nel corso del medesimo intervallo di tempo, non siano registrati dati relativi ad ulteriori ritardi o inadempimenti*
Morosità superiori a due rate o due mesi, poi sanati, anche a seguito di transazione	24 mesi dalla regolarizzazione, se nel corso del medesimo intervallo di tempo non siano registrati dati relativi ad ulteriori ritardi o inadempimenti*
Eventi negativi (morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati	36 mesi dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso). Il termine massimo di conservazione dei dati relativi a inadempimenti non successivamente regolarizzati - fermo restando il termine «normale» di riferimento di trentasei mesi dalla scadenza contrattuale o dalla cessazione del rapporto di cui al Codice di condotta, non può comunque mai superare i cinque anni dalla data di scadenza del rapporto, quale risulta dal contratto (Provvedimento del Garante del 6.10.2017 - Delibera n. 438)*
Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi)	60 mesi dalla data di cessazione del rapporto, o dalla scadenza contrattuale del rapporto ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date. Le informazioni di tipo positivo possono essere conservate ulteriormente in presenza di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati.*

\*In caso di primo ritardo nei pagamenti si applicano le previsioni dell'allegato 2, par. 7 del Codice di condotta (c.d. franchigia).

La presente Informativa è disponibile sul sito <https://axpoenergia.com/>. Axpo si riserva modificarne o semplicemente aggiornarne il contenuto, in parte o completamente, anche a causa di variazioni dei Gestori di SIC che utilizza. Maggiori informazioni sul trattamento da parte dei Gestori SIC sopra indicati sono disponibili sui loro siti internet istituzionali (per Experian S.p.A. disponibili presso quest'ultima all'indirizzo <https://www.experian.it/consumatori/Informativa-SIC>)

## Informativa e Disciplina in materia di protezione dei dati personali


Il Cliente dichiara di avere preso visione dell'Informativa Privacy (fornita dall'incaricato di vendita unitamente al Contratto e comunque scaricabile all'indirizzo <https://www.axpo.com/it/it/home/privacy-policy.html>). Letta e compresa l'informativa Privacy e il suo paragrafo 3, il Cliente:

- acconsente al trattamento dei suoi dati personali per la finalità di Marketing;
- acconsente al trattamento dei suoi dati personali per la finalità di Profilazione;
- acconsente al trattamento dei suoi dati personali per la finalità di Comunicazione a terzi.

Data

Firma per esteso del Cliente

Luogo \_\_\_\_\_



## Accettazione espressa di clausole

AI sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e approvare integralmente ed espressamente le clausole sub numeri 3. "Il Contratto" (mancata esecuzione del Contratto), 5. "Obblighi Fiscali" (limitazione di responsabilità del Fornitore), 7. "Ritardo nei pagamenti - procedure per la morosità" (rimedi del Fornitore, sospensione dell'esecuzione), 8. "Aggiornamento delle clausole contrattuali", 9. "Risoluzione del Contratto", 10. "Recesso", 11. "Forza maggiore e casi di interruzione della fornitura" (recesso del Fornitore), 12. "Cessione del Contratto", 16. "Durata Contratto e Decorrenza fornitura" (limitazione di responsabilità del Fornitore), 18. "Aspetti della somministrazione" (dichiarazioni e accettazioni Cliente) delle presenti Condizioni Generali, che di seguito sottoscrive espressamente.

Data

Firma per esteso del Cliente

Luogo \_\_\_\_\_



# Allegato A - Condizioni Generali - Fornitura Energia Elettrica e Gas Naturale

## 1. Definizioni

ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481.

Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 501/2014/R/COM;

Cessazione della fornitura: è lo scioglimento, per qualunque causa, del Contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura;

Cliente o Cliente finale: è la persona fisica che acquista energia elettrica e/o gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;

Clienti non disalimentabili: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagio fisico; Clienti titolari di bonus sociale: sono i Clienti domestici che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico;

CMor: è l'indennizzo che viene fatturato dal venditore nel caso in cui il cliente finale sia reso inadempiente nei confronti di un fornitore precedente con riferimento al credito relativo a fatture per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.

Codice di Condotta Commerciale: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai Clienti finali, approvato con allegato A alla deliberazione 426/2020/R/com; Codice del Consumo: è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005;

Contratto: è il contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale costituito dalla Proposta di Fornitura relativi allegati (All. A - Condizioni Generali, All. B - Condizioni tecnico-economiche di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale o CTE, All. C - Informativa per i clienti finali ai sensi della normativa e della regolazione vigente, All. D - Informativa per i clienti) che costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso.

Distributore: è il soggetto che svolge in concessione il servizio di distribuzione di energia elettrica e gas naturale ai sensi della normativa vigente;

Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica o di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale;

Fattura di periodo: è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;

Fornitore: Axpo Italia S.p.A. con marchio Pulse;

Forza Maggiore: è ogni evento imprevedibile, e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione; Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura, da parte del Distributore, dell'energia elettrica o del gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura;

Mercato libero: è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica e il gas naturale;

Potenza contrattualmente impegnata: è il livello di potenza di energia elettrica, indicato nei contratti, reso disponibile dal Distributore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità l'installazione del limitatore di potenza può essere derogata;

Potenza disponibile: è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il Cliente finale sia disalimentato;

Punto di Fornitura: è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica ("POD") o il gas naturale ("PDR");

RQDG: è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione vigente, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 569/2019/R/GAS; Servizio di maggior tutela: è il servizio di vendita di energia elettrica, riservato tra l'altro ai Clienti finali domestici;

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

Sistema Indennitario (SI): è il sistema che garantisce un indennizzo (CMOR) al fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi mesi di erogazione della fornitura prima della data di effetto dello Switching istituito con deliberazione dell'ARERA ARG/elt 191/09 e disciplinato dalla normativa vigente;

Supporto Durevole: è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica; Switching: è (i) per la fornitura di energia elettrica la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato; (ii) per la fornitura di gas naturale a. l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna; b. l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione.

Terna: è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79;

TIC: è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione vigente, Allegato C alla deliberazione dell'ARERA 568/2019/R/eel;

TICO: è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra Clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 209/2016/E/com;

TIF: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 463/2016/R/com;

TIMG: è il Testo integrato morosità gas, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA ARG/gas/99/11; TIMOE: è il Testo integrato morosità elettrica, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 258/2015/R/com; TIQE: è il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione vigente, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 566/2019/R/eel;

TIQV: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 413/2016/R/com;

TISIND: Testo Integrato del Sistema Indennitario (SI) a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 593/2017/R/com; TIV: testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 491/2020/R/eel;

TIVG: è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA ARG/ gas 64/09;

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it). Ogni riferimento alla normativa previsto in Contratto (ivi incluse le leggi e gli atti aventi forza di legge e gli atti dell'ARERA) è da intendersi effettuato alla normativa come successivamente modificata, integrata o sostituita.

## 2. Oggetto

Il Contratto ha ad oggetto la fornitura di energia elettrica e gas naturale ovvero di una sola di tale commodity da parte del Fornitore in base a quanto indicato dal Cliente nella Proposta di Fornitura. L'energia elettrica e/o il gas naturale consegnato dal Fornitore ai Punti di Fornitura sarà utilizzato direttamente dal Cliente per l'uso indicato nella Proposta di Fornitura (uso domestico/civile). Il Cliente si impegna altresì a non utilizzare l'energia

elettrica e/o il gas naturale per usi diversi e a non cederla/o a terzi. Il Cliente dichiara di avere ottenuto le autorizzazioni, concessioni e servitù necessarie per l'allacciamento e che gli impianti di sua proprietà e/o disponibilità sono conformi alla vigente normativa, anche in materia di sicurezza. Il Cliente garantisce inoltre l'esattezza, l'attendibilità e l'autenticità dei dati riportati nella Proposta di Fornitura e negli Allegati che dichiara di conoscere ed accettare integralmente.

## 3. Il Contratto

Il Contratto si intende concluso all'atto della sottoscrizione da parte del Cliente della Proposta di Fornitura. In caso di discrepanza tra quanto previsto nell'All. A Condizioni Generali e quanto previsto nell'All. B CTE prevarranno queste ultime. Il Contratto disciplina i rapporti unicamente per i POD e PDR con Tipologia Contrattuale Domestico. Qualora negli archivi del Distributore Locale di competenza i POD e PDR oggetto del Contratto dovessero risultare catalogati con tipologia contrattuale "Altri Usi" e "Usi Diversi", il Fornitore provvederà ad aggiornare la tipologia contrattuale in "Domestico" a decorrere dalla prima data utile; analogamente, in tutti i casi in cui il Distributore avesse dati fiscali discordanti rispetto a quelli comunicati dal Cliente col presente Contratto, il Fornitore provvederà a chiederne la rettifica successivamente al passaggio in Axpo della fornitura. I corrispettivi da versare al Distributore per l'aggiornamento della tipologia contrattuale o di altri dati verranno addebitati al Cliente dandone separata evidenza e senza alcuna maggiorazione da parte del Fornitore.

Il Cliente prende atto e accetta che l'esecuzione del Contratto è condizionata alla verifica da parte del Fornitore che: a. nei confronti del Cliente non sia pendente alcuna richiesta di sospensione o disattivazione per morosità del/i POD o PDR oggetto di Contratto; b. non sussistano situazioni di morosità del Cliente verso il Fornitore stesso anche per diversi e progressi rapporti contrattuali (per chiarezza, in ipotesi di voltura/subentro la morosità del cliente volturato/subentrato non assume rilevanza, restando tuttavia ferma la facoltà del Fornitore di rifiutare la richiesta di voltura, come previsto dalle delibere ARERA 398/2014/R/eel ("Disposizioni funzionali all'acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un Cliente finale. Regolazione della voltura nel settore elettrico") e 102/2016/R/com (Regolazione della voltura nel settore gas e modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 398/2014/R/eel") o la richiesta di attivazione; c. nei confronti del Cliente non sia pendente alcuna richiesta di indennizzo CMor ai sensi della vigente normativa; d. nel caso in cui il Cliente abbia scelto il pagamento mediante addebito diretto su conto corrente (SEPA), la richiesta di attivazione dell'addebito diretto su conto corrente sia andata a buon fine o, in mancanza, il Cliente abbia dichiarato di impegnarsi a pagare con diverse modalità approvate dal Fornitore; e. il Cliente non sia iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive di qualsivoglia natura. Il Fornitore si riserva comunque di eseguire ogni tipo di valutazione sul Cliente - anche attraverso l'analisi preventiva di informazioni e dati, nel rispetto della vigente normativa - finalizzata alla decisione se dare esecuzione al Contratto. Il Fornitore comunicherà per iscritto al Cliente l'avvenuta conclusione del Contratto o il proprio rifiuto a contrarre secondo le modalità riportate all'articolo 19 (Comunicazioni) entro 60 giorni dalla sottoscrizione del Contratto. Il Fornitore inoltre si potrà avvalere della facoltà di revoca dello Switching prevista dall'art. 6.3 del TIMOE e dall'art.8 della delibera TIMG, a seguito della comunicazione da parte del Distributore:

- 1) che il Punto di Fornitura risulti sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità;
- 2) che per il Punto di Fornitura sia in corso una richiesta di indennizzo CMor;
- 3) del mercato di provenienza del punto (mercato libero o servizi di ultima istanza);
- 4) delle eventuali date delle richieste di sospensione e/o delle richieste di Switching, oltre a quelle eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switching. In tutti i detti casi il Fornitore comunicherà per iscritto entro 60 giorni dalla sottoscrizione del Contratto la risoluzione contrattuale. A seguito della predetta comunicazione di risoluzione contrattuale gli effetti del recesso con il precedente fornitore verranno meno. In assenza della predetta comunicazione di risoluzione il Contratto avrà comunque efficacia.

## 4. Mandati per servizi di trasporto, dispacciamento, gestione della connessione - procura a recedere

### 4.1 Mandati per servizi di trasporto, dispacciamento e gestione della connessione

Il Cliente conferisce a titolo gratuito al Fornitore mandato senza rappresentanza, esclusivo ed irrevocabile ai sensi dell'art. 1705 del cod. civ., per la stipula e la gestione di:

(i) Contratto di vettoriatamento con il Distributore, Contratto di accesso al servizio di trasporto con il trasportatore nazionale;

(ii) Contratto di trasporto con il Distributore e Contratto di dispacciamento con Terna. Il Cliente conferisce a titolo gratuito altresì al Fornitore mandato per la gestione del Contratto di connessione dei POD e/o PDR e di ogni atto necessario per l'esecuzione della fornitura.

Il Cliente si impegna, previa richiesta da parte del Fornitore, a porre in essere tutto quanto eventualmente necessario o opportuno per consentire l'espletamento dei mandati conferiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa o richiesto dal gestore di rete competente. Tutte le eventuali variazioni della normativa relativa ai servizi citati nel presente articolo o l'importo dei corrispettivi previsti saranno automaticamente recepite nel Contratto che sarà pertanto, di volta in volta, adeguato alle nuove regole vigenti.

### 4.2 Procura a recedere dal Contratto con il precedente venditore

In caso di cambio fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce procura al Fornitore perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal precedente Contratto di fornitura. La procura si intende conferita a titolo gratuito.

## 5. Obblighi Fiscali

Tutti i corrispettivi previsti nel Contratto e inerenti alla fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale sono da considerarsi al netto di qualsivoglia diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti e future i cui oneri sono a carico del Cliente, salvo che non siano espressamente posti dalla legge o dal Contratto a carico del Fornitore e senza facoltà di rivalsa. Resta inteso che l'accisa e le relative addizionali restano dovute per legge anche in caso in cui il diritto al corrispettivo risulti prescritto ex articolo 1, comma 4 della legge n. 205 del 27 dicembre 2017.

Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e delle comunicazioni del Cliente al Fornitore. Nel caso di mancata veridicità dei dati risultanti dalle predette istanze, dichiarazioni e documentazione, saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del Fornitore dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto. Il Cliente si impegna a corrispondere le somme dovute entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla ricezione della richiesta. Il Cliente si impegna a restituire nel più breve tempo possibile al Fornitore, anche nel caso in cui non sia proprietario dell'immobile presso cui l'energia elettrica e/o gas naturale è consumata/o/i, i dati catastali relativi ai siti oggetto della fornitura attraverso le modalità previste alla lettera d) della Proposta di fornitura.

La violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle obbligazioni poste a suo carico dal presente articolo comporterà la risoluzione di diritto del Contratto di fornitura ex art. 1456 c.c., per esclusivo fatto, colpa, responsabilità e, quindi, inadempimento del Cliente medesimo.

Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso e a tassa fissa. Il relativo onere è a carico della parte che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione.



## 6. Fatturazione, criteri di contabilizzazione dei consumi, pagamenti

### 6.1 Modalità di fatturazione

La fattura del Fornitore conterrà l'indicazione: a) del periodo di riferimento della fattura; b) dei termini di scadenza del pagamento; c) delle modalità utilizzate per la determinazione dei consumi; d) della data di lettura effettuata o dell'autolettura; e) degli addebiti per CMOR relativi a morosità verso precedenti fornitori e notificati attraverso il Sistema Indennitario; f) costi aggiuntivi, compresi eventuali corrispettivi fissi relativi alle spese di gestione delle prestazioni richieste dal Cliente al Distributore, come previsto dal TIV e dal TIVG; i costi delle prestazioni richieste al Distributore (ivi inclusi i costi di attivazione e disattivazione in ipotesi di morosità di cui all'art. 7) saranno addebitati dal Fornitore nella misura in cui questi siano dovuti al Distributore e senza alcuna maggiorazione.

Se non diversamente indicato nelle CTE, il Fornitore fatturerà al Cliente, in formato elettronico, con la periodicità prevista dalle tabelle 2 e 3 del TIF per ogni POD e per ogni PDR indicati nella Proposta di Fornitura, gli importi corrispondenti ai kWh di energia elettrica e/o agli standard metri cubi di gas naturale consumati nel periodo di riferimento precedente, così come comunicati dal Distributore, attraverso l'emissione di distinte bollette per singola fornitura (energia elettrica e/o gas naturale).

La fattura elettronica verrà recapitata all'indirizzo PEC fornito dal cliente o messa a disposizione in un'apposita area privata del sito dell'Agenzia delle Entrate, denominata "Fatture e corrispettivi". Il Fornitore trasmetterà via posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente la comunicazione di avvenuta pubblicazione del pdf della fattura sul proprio sito internet, riportando nella stessa il link per la visualizzazione (download) della bolletta. Nel caso in cui il Cliente abbia optato nella Proposta di Fornitura per l'invio cartaceo della copia analogica della fattura elettronica, in sostituzione dell'e-mail, il Fornitore provvederà alla spedizione della stessa all'indirizzo di posta indicato nella Proposta di Fornitura senza applicazione di alcun onere aggiuntivo al Cliente.

Nel caso in cui la fornitura avvenga su diversi POD o PDR, anche in virtù di contratti di fornitura separati, il Fornitore uniformerà la modalità di invio delle fatture, adottando per tutti i punti di consegna la modalità prescelta dal Cliente nella Proposta di Fornitura più recente sottoscritta. Le fatture saranno emesse nel rispetto della normativa vigente in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione e includeranno anche corrispettivi, maggiorazioni, e oneri che fossero dovuti per effetto del Contratto o della normativa vigente pro-tempore. La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni.

### 6.2 Criteri di contabilizzazione dei consumi

La fatturazione avverrà prioritariamente sulla base dei dati di misura comunicati dal Distributore. Nel caso in cui tale dato non risultasse disponibile, nei termini previsti per la fatturazione, il Fornitore potrà richiedere al Cliente di rendere disponibili ove presenti i dati di autolettura; in difetto, il Fornitore emetterà fattura in acconto sulla base delle migliori previsioni di consumo disponibili. Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati del Distributore per la lettura diretta dei contatori dell'energia elettrica e/o del gas naturale.

La fattura di conguaglio sarà emessa non appena noti i consumi effettivi comunicati dal Distributore. Per la sola fornitura di gas naturale, in caso di mancata raccolta della misura da parte del Distributore secondo le tempistiche imposte dal TIVG il Fornitore ne darà comunicazione con le modalità previste dall'art. 19.

Il Fornitore addebiterà o accrediterà al Cliente anche eventuali importi derivanti da conguagli o rettifiche che fossero dovuti a seguito di letture da parte del Distributore effettuate successivamente alla cessazione della Fornitura.

Il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente eventuali oneri che lo stesso dovesse sostenere in relazione alla modifica della disciplina degli bilanciamenti effettivi nel settore dell'energia elettrica e del bilanciamento nel settore del gas naturale.

### 6.3 Pagamenti

Il Cliente si impegna a corrispondere l'importo indicato in fattura entro il termine ivi previsto, mediante addebito diretto su conto corrente, sulla base della delega (SEPA) allegata alla Proposta di Fornitura o a mezzo MAV bancario. Nell'ipotesi in cui si verificasse un ritardo nell'attivazione del SEPA, la bolletta dovrà essere pagata tramite MAV. In caso di pagamento effettuato con modalità diverse da quelle comunicate dal Fornitore, in assenza della dichiarazione prevista all'art. 1193 cod. civ., il Fornitore potrà imputare l'importo pagato prioritariamente alle fatture con data di emissione anteriore.

### 6.4 Guida alla lettura

Sul portale pulsee.it è a disposizione dei Clienti la guida alla lettura della bolletta, come previsto dalla normativa Bolletta 2.0.

## 7. Ritardo nei pagamenti - procedure per la morosità

### 7.1 Ritardo nei pagamenti

Nel caso di ritardato pagamento, anche parziale, delle fatture di energia elettrica e/o di gas naturale, verrà applicato al Cliente un interesse di mora, per ogni giorno di ritardo a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura rimasta insoluta, nella misura legale.

In caso di mancato, ritardato o parziale pagamento, il Fornitore si riserva, inoltre, ai sensi dell'art. 1194 cod. civ., il diritto di imputare i pagamenti ricevuti dal Cliente nell'ordine: a. agli interessi maturati alla data dell'incasso; b. alle maggiori spese di esazione; c. al capitale, indipendentemente dall'imputazione difforme indicata dal Cliente all'atto del pagamento. Saranno imputati al Cliente tutti i costi effettivi sostenuti dal Fornitore per pretendere il pagamento delle morosità.

### 7.2 Procedure per la morosità

In tutti i casi di morosità del Cliente nei confronti del Fornitore, è facoltà di quest'ultimo procedere in via preventiva alla sospensione della fornitura di energia elettrica e/o alla chiusura del PDR relativamente alla fornitura di gas naturale, previa comunicazione scritta al Cliente, anche limitatamente ad alcuni dei POD e dei PDR in fornitura, nel rispetto delle seguenti modalità: (i) Fornitura di energia elettrica: messa in mora del Cliente, eventuale riduzione di potenza per utenti in Bassa Tensione, sospensione della fornitura, interruzione della fornitura secondo la tempistica, la fattibilità e le modalità stabilite nella normativa vigente pro tempore; (ii) Fornitura di gas naturale: messa in mora del Cliente, chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità/interruzione della fornitura per morosità, cessazione amministrativa, in accordo a quanto previsto dalla normativa vigente pro tempore.

La lettera di costituzione in mora potrà essere inviata a mezzo raccomandata, anche elettronica, e/o pec a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura.

Per la fornitura di energia elettrica: (i) decorsi 25 (venticinque) giorni solari dalla costituzione in mora, per i clienti finali connessi in bassa tensione, il Fornitore potrà richiedere decorsi ulteriori tre giorni lavorativi la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza; in ogni caso (ii) decorsi 40 (quaranta) giorni solari dalla costituzione in mora, il Fornitore potrà richiedere decorsi ulteriori tre giorni lavorativi la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza. Per i POD connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura il Distributore procederà con una riduzione della potenza pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di riduzione senza che il pagamento si perfezioni, procederà con la sospensione integrale. Per la fornitura di gas naturale decorsi 40 (quaranta) giorni solari dalla costituzione in mora, il Fornitore potrà richiedere la sospensione della fornitura.

L'effettiva sospensione o cessazione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici compatibili con la sospensione dei servizi di distribuzione, trasporto e dispacciamento oggetto di Contratto tra il Fornitore e le controparti terze erogatrici di tali servizi (cessionari del servizio di distribuzione, trasporto e dispacciamento).

Il Fornitore, a seguito dello Switching del Cliente su diverso fornitore, potrà avanzare richiesta di indennizzo Cmor, qualora sussistano i presupposti previsti dal Sistema Indennitario.

Relativamente alla fornitura di gas naturale, in caso di cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, il Fornitore sarà tenuto a trasmettere al Distributore la copia delle fatture non pagate, copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente, copia della risoluzione del Contratto, copia del Contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata, documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale, in

accordo a quanto previsto dalla normativa.

Il Fornitore potrà in ogni caso sospendere la fornitura anche senza preavviso in caso di prelievi fraudolenti di energia elettrica o gas naturale o di manomissione del gruppo di misura, in qualunque modo il Fornitore ne sia venuto a conoscenza.

L'effettiva sospensione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici compatibili con la sospensione del servizio di trasporto. In tutti i casi di sospensione della fornitura di gas naturale ai sensi del presente art. 7.2, il Fornitore avrà diritto di richiedere al Cliente il pagamento di un contributo di attivazione e disattivazione della fornitura, nel limite dei costi effettivamente sostenuti e richiesti dal Distributore. Sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa sospensione o cessazione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e dei relativi servizi collegati, inclusi eventuali spese, costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla sospensione e/o risoluzione del Contratto.

## 8. Aggiornamento delle clausole contrattuali

Il Contratto si intenderà modificato di diritto, mediante l'automatizzato inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che l'ARERA o il legislatore vorranno definire. Ove necessario il Fornitore indicherà al Cliente, in bolletta o mediante apposita informativa, le conseguenti modifiche e i relativi effetti. Senza pregiudizio per le disposizioni precedenti, il Fornitore avrà facoltà di apportare unilateralmente (salvo la facoltà di recesso del Cliente di cui al seguente comma) qualunque modifica alle condizioni economiche, normative o tecniche del Contratto ove sussista un giustificato motivo, quale - in via esemplificativa, ma non esaustiva - il mutamento delle condizioni del mercato o delle proprie politiche commerciali ovvero qualora sopraggiungano, successivamente alla data di stipula del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità e/o regolamentazioni e/o modificazioni del quadro normativo, regolamentare o tariffario ovvero mutamenti dei termini delle condizioni di approvvigionamento da parte del Fornitore parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto. La comunicazione di variazione deve contenere per ciascuna delle modifiche proposte le seguenti informazioni: 1) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta; 2) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; 3) la decorrenza della variazione proposta (fissata per il primo giorno del quarto mese successivo alla ricezione della comunicazione da parte del Cliente; es. comunicazione ricevuta il 10 dicembre, effetto delle variazioni 1 aprile); 4) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri. 5) nel caso di variazione delle condizioni economiche, la stima della spesa annua escluse le imposte. Nel caso di modifiche unilaterali del Fornitore di cui al comma che precede, il Cliente avrà facoltà di recedere nei termini e con le modalità previste dalla normativa vigente. Il recesso avrà effetto nei termini previsti dalla normativa. Il Cliente, qualora eserciti tempestivamente il recesso e fino alla data di efficacia dello stesso, avrà diritto all'applicazione delle precedenti condizioni contrattuali.

## 9. Risoluzione del Contratto

Ferme restando le cause di recesso e/o risoluzione previste dal Contratto o disposte per legge, e in particolare le disposizioni degli artt. 3 e 7 delle presenti Condizioni Generali nonché le disposizioni del TIMOE e del TIMG, il Contratto potrà essere risolto anticipatamente dal Fornitore, anche per una singola fornitura, mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata e/o PEC, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., al verificarsi di una o più delle seguenti circostanze:

- mancata attivazione, revoca o cessazione di efficacia dell'autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario delle fatture emesse dal Fornitore, a cui non sia posto rimedio entro i successivi 10 (dieci) giorni;
- ritardo in un pagamento da parte del Cliente che si protragga oltre 20 (venti) giorni dalla data in cui i relativi importi sono dovuti;
- reiterato ritardato pagamento e/o pagamento parziale delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 7.1;
- violazione da parte del Cliente degli obblighi a suo carico previsti all'art. 18 (impianti, apparecchiature, verifiche)
- iscrizione del Cliente nel registro dei protesti;
- fornitura di dati non veritieri da parte del Cliente/dichiarazioni mendaci rese dal Cliente;
- mancato pagamento di fatture relative ad altro Contratto eventualmente stipulato con il Fornitore; Senza pregiudizio per qualsiasi altro rimedio del Fornitore ai sensi di legge o previsto dal Contratto, la risoluzione avrà effetto alla prima data utile consentita dalla normativa di settore.

Nei limiti di legge, sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa cessazione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e dei relativi servizi collegati.

## 10. Recesso

### 10.1 Diritto di ripensamento

Il Cliente può esercitare il diritto di recesso per ripensamento entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto, anche per una sola fornitura, dandone comunicazione al Fornitore a mezzo lettera raccomandata AR, via email a assistenzaclienti.it@pulsee.com o via PEC, utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore con il presente Contratto e scaricabile dal sito internet. Resta in ogni caso fermo l'obbligo di corrispondere quanto dovuto per le obbligazioni eventualmente già eseguite dal Fornitore o in corso di fornitura nel caso in cui il Cliente abbia espressamente richiesto di dare corso all'attivazione durante il periodo di recesso per ripensamento.

Nel caso in cui non sia stata ancora avviata la fornitura il Fornitore potrà applicare, come disposto dall'art. 9.6 del Codice di Condotta Commerciale, un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo previsto dall'art. 11 del TIV.

### 10.2 Recesso per cambio venditore

Nel caso in cui intenda cambiare fornitore, il Cliente domestico può recedere in qualunque momento e senza oneri dal Contratto, per il tramite del nuovo fornitore che invierà le opportune comunicazioni ai soggetti competenti; il cambio venditore avverrà nelle tempistiche previste dalla normativa vigente (se esercitato entro il giorno 10 del mese, l'attivazione della fornitura avverrà il primo giorno del mese successivo).

### 10.3 Recesso per motivi diversi dal cambio fornitore

Nel caso di recesso per motivi diversi dal cambio di fornitore nel mercato libero, il Cliente invierà al Fornitore comunicazione di recesso nelle forme e con le modalità previste dall'articolo 19 (comunicazioni) ovvero secondo le modalità indicate dal Fornitore per l'esecuzione della prestazione (es. attraverso la compilazione di apposito modulo predisposto dal Fornitore per la disattivazione del punto). Se nella comunicazione di recesso non viene specificato che essa riguarda la disattivazione del punto, la fornitura verrà proseguita automaticamente dall'esercente la maggior tutela che addebiterà al Cliente i relativi corrispettivi.

Il recesso da parte del Cliente può riguardare anche una sola delle due forniture. Il Contratto continuerà a produrre effetti unicamente per la fornitura non oggetto di recesso. Qualora, a seguito della comunicazione di recesso per la fornitura di gas naturale, il Cliente non renda possibile la rilevazione finale dei consumi o la chiusura del contatore gas o la sua rimozione, il Cliente stesso rimarrà in ogni caso responsabile dei consumi di gas naturale e dei costi connessi (ad es. corrispettivi richiesti dal Distributore).

### 10.4 Recesso del Fornitore

Fatte salve le ipotesi previste dal successivo art. 11, il Fornitore ha in ogni caso facoltà di recedere dal Contratto, per qualunque motivo, dandone comunicazione al Cliente mediante raccomandata e/o PEC, con un termine di preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi.

## 11. Forza maggiore e casi di interruzione della fornitura

Le parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza Maggiore. Qualora si verifichi una causa di Forza Maggiore, la parte il cui adempimento è divenuto impossibile (totalmente o parzialmente) ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, e la natura della causa di Forza maggiore. In caso di impedimento parziale del Fornitore, quest'ultimo ha la facoltà di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, limitandole alla parte rimasta eseguibile, ovvero di dichiarare il proprio recesso dal Contratto con effetto a decorrere dal 60° (sessantesimo) giorno successivo alla comunicazione al Cliente dell'esercizio del recesso.

## 12. Cessione del Contratto

Il Cliente consente sin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altre società che, direttamente o indirettamente, siano dallo stesso controllate, lo controllino, o siano soggette a comune controllo. Resta in ogni caso salva la facoltà del Fornitore di cedere in qualsiasi forma a terzi i crediti derivanti dal Contratto.

## 13. Legge applicabile e risoluzione delle controversie.

Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

In caso di controversia non componibile tra le Parti e successivamente alla presentazione di un reclamo al Fornitore, il Cliente è tenuto ad attivare il servizio conciliazione dell'ARERA (ovvero degli organismi accreditati). La procedura presso l'ARERA si svolge on line, è gratuita e consiste in un incontro in una virtual room in presenza di un rappresentante del Fornitore e un Conciliatore appartenente all'elenco dei Conciliatori abilitati dell'ARERA. La domanda di conciliazione può essere depositata (i) in caso di risposta al reclamo ritenuta insoddisfacente, ovvero (ii) decorsi almeno 40 giorni dall'invio del reclamo in caso di mancata risposta del Fornitore.

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, conclusione, esecuzione o risoluzione del Contratto o comunque ad esso relativa sarà competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

## 14. Validità e modifiche

Il Contratto costituisce la manifestazione integrale delle intese intervenute tra il Cliente e il Fornitore relativamente all'oggetto dello stesso e prevale su qualunque accordo o intesa dagli stessi presa in precedenza relativamente allo stesso oggetto. Salvo quanto previsto dall'art. 8 delle presenti Condizioni Generali, qualsiasi modifica al Contratto, per essere valida ed efficace, dovrà essere concordata tra le parti con la forma prevista per la stipula del presente Contratto. Qualora una delle disposizioni del Contratto risulti invalida, inefficace o inapplicabile, tale invalidità, inefficacia o inapplicabilità non inficerà la validità, efficacia o applicabilità di alcun'altra disposizione del Contratto, fatta salva l'applicazione dell'art. 1419, comma 1, cod. civ.. La mancata richiesta di una parte di adempiere una disposizione del Contratto non pregiudicherà in alcun modo il suo diritto di far valere la medesima in un momento successivo. Nessuna rinuncia di una parte a diritti previsti dal Contratto sarà efficace a meno che non sia fatta per iscritto.

## 15. Durata del Contratto e decorrenza della fornitura

Il Contratto ha durata indeterminata. La fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale è condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di trasporto e dispacciamento dell'energia elettrica e/o di trasporto e di distribuzione del gas naturale e avviene compatibilmente con l'intervenuta efficacia dei recessi del Cliente verso precedenti fornitori. Qualora, per cause non imputabili al Fornitore, la decorrenza della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale indicata dal Fornitore medesimo non sia compatibile con la data di attivazione dei suddetti servizi di trasporto e distribuzione, la decorrenza della fornitura si intende differita alla prima data utile. In caso di fornitura relativa ad una pluralità di POD e/o PDR il Fornitore si impegnerà a dar corso alla fornitura per quei POD e/o PDR per i quali l'attivazione risulta già possibile; in tale caso il Fornitore non sarà responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente conseguenti alla ritardata e/o mancata attivazione della fornitura. La data di attivazione della fornitura verrà indicata sulla lettera di conferma del Contratto sottoscritto.

## 16. Assicurazione e infortuni

Chunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera ARERA ARG/gas n. 167/2020 e s.m.i. "Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei Clienti finali del gas distribuito per il quadriennio 1 gennaio 2021 - 31 dicembre 2024". La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: (a) i Clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 Smc per utilizzi industriali; (b) i Clienti finali di gas metano diversi dai Clienti domestici o condomini domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); (c) i consumatori di gas metano per autorazione. 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). L'assicurazione è stipulata dal Comitato Italiano Gas ("CIG") per conto dei Clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

## 17. Aspetti della somministrazione

Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che tutti gli aspetti riguardanti la qualità della somministrazione (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: variazioni di tensione o pressione, interruzioni nell'erogazione dei servizi, modifica delle caratteristiche di allacciamento alla rete, frequenza, manutenzione della rete, ecc.) attengano esclusivamente ai rapporti in essere tra il Cliente e il Distributore ovvero il responsabile del servizio di dispacciamento e trasporto secondo quanto previsto dalla normativa vigente di settore. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che in nessun caso il Fornitore potrà essere ritenuto responsabile, neanche parzialmente e/o indirettamente, di danni causati dalla qualità di somministrazione, o, in generale, dalla connessione dei POD e PDR alla rete, non esercitando il Fornitore alcuna attività di distribuzione, trasporto o dispacciamento.

Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che eventuali interruzioni e/o limitazioni di somministrazione, con o senza preavviso, imputabili al Distributore e/o al responsabile del servizio di dispacciamento o trasporto, o comunque dovute a cause accidentali e/o a cause di forza maggiore e/o provvedimenti di pubblica autorità, non gli attribuiranno alcun diritto di risarcimento nei confronti del Fornitore o riduzione dei corrispettivi allo stesso dovuti.

In tali casi l'interruzione o la mancata erogazione non potranno costituire ragione di risoluzione del Contratto né potrà essere imposto al Fornitore di garantire modalità alternative di somministrazione. In caso le modalità alternative di somministrazione di gas naturale vengano attivate dal Distributore, i relativi costi verranno addebitati a tutti i Clienti serviti dal Fornitore sulla rete di distribuzione interessata dall'intervento, in misura proporzionale al consumo mensile (effettivo o stimato per ciascun Cliente) nel mese di riferimento.

## 18. Impianti, apparecchiature e verifiche

### 18.1 Impianti e apparecchiature

L'energia elettrica e/o il gas naturale verranno messi a disposizione del Cliente presso i POD e/o i PDR indicati dal Cliente nella Proposta di Fornitura e pertanto la proprietà, i rischi e le responsabilità relative verranno trasferiti contestualmente dal Fornitore al Cliente.

Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale. 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. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

### 18.2 Verifiche del gruppo di misura e ricostruzione consumi.

Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura in contraddittorio, effettuandone richiesta scritta o telefonica. Il Cliente ha diritto di

preziosare alla prova di verifica. Ove il Cliente non si avvalga di tale diritto, l'esito della verifica verrà comunicato al Cliente dal Fornitore quando quest'ultimo ne avrà ricevuta notizia dal Distributore. Se le verifiche confermano l'inconveniente lamentato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessari non saranno poste a carico del Cliente. Qualora il gruppo di misura installato presso il Cliente, a seguito delle verifiche, presenti un errore nella registrazione dei consumi che ecceda i margini di tolleranza riferiti alla portata del misuratore, come previsto dalla normativa vigente, il Distributore procederà alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente ed alla determinazione del relativo conguaglio. I consumi verranno calcolati in base all'errore di misurazione accertato in sede di verifica ovvero, qualora non fosse possibile l'accertamento dell'errore, con riferimento ai consumi storici del Cliente.

Il Cliente ha 30 (trenta) giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei consumi da parte del Distributore e/o del Fornitore per inviare le proprie osservazioni scritte, adeguatamente documentate, all'indirizzo indicato nella comunicazione stessa; in mancanza, sarà ritenuta valida a tutti gli effetti la ricostruzione dei consumi comunicata dal Distributore o Fornitore.

Le disposizioni del presente articolo in tema di ricostruzione si applicano anche alle ipotesi di manomissione del gruppo di misura.

In ogni caso il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato il gruppo di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura), nonché al fine di eseguire gli interventi di sospensione e/o disalimentazione del Punto di Fornitura.

## 19. Comunicazioni

Ogni comunicazione tra le Parti, fatto salvo quanto concerne le richieste di informazioni ed i reclami, che sono regolati dal successivo articolo 20, dovrà essere effettuata a mezzo lettera semplice o raccomandata, a mezzo email e attraverso altri canali di comunicazione digitale. Il Fornitore potrà inviare le comunicazioni anche unicamente con nota in bolletta. Il Fornitore potrà inoltre inviare comunicazioni a mezzo di posta elettronica con valore di raccomandata all'indirizzo email fornito dal Cliente, in sostituzione della raccomandata cartacea. In detta ipotesi, il Cliente riceverà sulla posta elettronica un avviso di giacenza con specificazione dell'oggetto e delle istruzioni per poter scaricare e ricevere il messaggio allegato.

Il Cliente al fine di accettare tale mezzo di comunicazione, dovrà accreditarsi all'ufficio postale virtuale, confermare i suoi dati e inserire codice utente e password. A seguito della verifica da parte del vettore della congruità dei dati inseriti dal Cliente, quest'ultimo potrà ricevere/scaricare il contenuto della raccomandata.

Il Cliente potrà altresì effettuare eventuali comunicazioni e/o richieste al Fornitore mediante il servizio di assistenza telefonica (customer care) che il Fornitore avrà facoltà di attivare.

## 20. Richieste di informazioni, reclami, indennizzi automatici e standard di qualità commerciale

### 20.1 Richieste di informazioni e reclami

Il Cliente può inviare in forma scritta reclami e/o richieste riservate, tramite la compilazione del modulo reclami o in forma libera, purché vengano indicati chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Fornitore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- nome e cognome;
- indirizzo di fornitura;
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o indirizzo email;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica e/o gas naturale).
- POD/ PDR (codice identificativo alfanumerico del punto di prelievo) o, qualora non disponibile, il codice cliente;
- una breve descrizione dei motivi di reclamo.

### 20.2 Indennizzi automatici.

Nell'invio della risposta il Fornitore è tenuto al rispetto di standard specifici e generali riportati nelle tabelle di sotto. Gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale verranno erogati, senza riconoscimento in merito a responsabilità, in conformità alla normativa di settore vigente (TIQE, RQDG e TIQV) e saranno corrisposti al Cliente con accredito nella prima fattura utile ovvero rimessa diretta e comunque entro e non oltre i tempi previsti dalle suddette normative. L'indennizzo sarà riconosciuto come di seguito specificato nelle tabelle:

### 20.3. Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gas naturale

Si riportano di seguito gli Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale e gli standard generali di qualità dei call centre definiti dall'ARERA nel Codice di Condotta Commerciale in vigore. I dati riportati dovranno ritenersi automaticamente modificati in conformità alla normativa vigente pro-tempore.

INDENNIZZI AUTOMATICI DA CORRISPONDERE AL CLIENTE IN CASO DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA O DI RIDUZIONE DI POTENZA AL 15%	standard da rispettare	indennizzo previsto
nonostante il mancato invio della costituzione in mora	-	30 euro
nonostante il mancato rispetto del termine ultimo per provvedere al pagamento indicato nella costituzione in mora	- 25 gg solari per la riduzione di potenza al 15% - 40 gg solari per la sospensione	20 euro
nonostante il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il venditore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata	3 gg lavorativi	20 euro
nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura (indicata dalla costituzione in mora)	3 gg lavorativi	20 euro

## 21. Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gas naturale

Si riportano di seguito gli Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di Energia Elettrica e/o Gas Naturale e gli standard generali di qualità dei call centre definiti dall'ARERA nel TIQV in vigore. I dati riportati dovranno ritenersi automaticamente modificati in conformità alla normativa vigente pro-tempore.



**STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE**

indicatore	standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 giorni solari	95%

**STANDARD DA RISPETTARE IN TEMA DI FATTURAZIONE**

indicatore	standard specifico
Tempi di emissione della fattura di periodo	entro 45 gg solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella fattura
Tempo di emissione della fattura elettronica di chiusura	entro 6 settimane meno 2 giorni solari
Tempo di emissione della fattura cartacea di chiusura	entro 6 settimane meno 8 giorni solari
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	<= 50%

**STANDARD GENERALE DI QUALITÀ DEI CALL CENTER**

indicatore	standard generale
Accessibilità al servizio	AS > = 95%
Tempo medio di attesa	TMA < = 180 s
Livello di servizio	LS > = 85%

**MANCATO RISPETTO DEL TEMPO DI EMISSIONE DELLA FATTURA DI CHIUSURA**

indicatore	indennizzo previsto
per un ritardo fino a 10 giorni oltre lo standard	4 euro
ogni 10 giorni per ritardi fino a 90 giorni oltre lo standard	4 euro + 2euro ogni 10 gg di ritardo
per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari	4 euro + 2euro ogni 10 gg di ritardo fino ad un massimo di 22 euro

**MIX NAZIONALE 2019-2020**

		fonti rinnovabili	carbone	gas nat.	petrolio	nucleare	altre fonti
<b>Nazionale</b>	2019*	41,74%	7,91%	43,20%	0,50%	3,55%	3,10%
	2020**	45,04%	6,34%	42,28%	0,48%	3,22%	2,64%
<b>Axpo Italia</b>	2019*	9,62%	12,60%	65,64%	0,81%	6,58%	4,75%
	2020**	10,70%	10,62%	67,54%	0,79%	6,11%	4,24%

\*dati consuntivo

\*\*dati pre-consuntivo

**Allegato B Condizioni Tecnico - Economiche di fornitura**

vedi allegato alla presente documentazione. L'allegato include la scheda di confrontabilità della spesa annua prevista e la scheda sintetica, come previsto dal Codice di Condotta Commerciale.

**Allegato C Informativa per il cliente finale**

(riportata a pagina 2 del presente documento)

**Allegato I Informativa trattamento dati personali**

(riportata a pagina 5 del presente documento)