

Allegato A

Condizioni generali fornitura energia elettrica

Servizio di tutele graduali

Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento

ARERA: è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;

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 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato;

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 giuridica - diverso dalle amministrazioni pubbliche - interamente connesso in bassa tensione che acquista energia elettrica per usi diversi dal proprio consumo domestico;

Clients 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 di energia elettrica che svolgono funzioni di pubblica utilità;

Codice di condotta commerciale: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali pro tempore vigente;

Contratto: è il contratto di fornitura di energia elettrica alle condizioni regolate dall'art. 33 e ss. del TIV ("Servizio di tutele graduali") e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche pubblicate dall'ARERA;

Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs.79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

Documentazione contrattuale: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:

- modulistica recante le condizioni economiche;
- informazioni sul mix energetico;
- informativa sul trattamento per i dati personali;
- ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.

Fattura: è il documento denominato bolletta sintetica, oggetto della disciplina della bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 2015, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020".

Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica 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: è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;

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 dell'energia elettrica 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;

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

Potenza contrattualmente impegnata: è il livello di potenza, indicato nei contratti del Fornitore, reso disponibile al Cliente.

Potenza disponibile: è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo;

Punto di fornitura: è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica al cliente;

Servizi di ultima istanza: è il servizio di fornitura di energia elettrica, diverso per tipologie di cliente che non sia fornito nel Mercato libero;

SI: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010;

Sistema indennitario: 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 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;

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/ee;

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;

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/ee;

TIS: è il Testo integrato delle disposizioni dell'autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento, Allegato A alla deliberazione dell'ARERA ARG/elt 107/09;

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/ee;

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito 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.

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

Articolo 2. Oggetto

- Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le disposizioni dell'art. 33 e ss. del TIV ("Servizio di tutele graduali") e alle Condizioni economiche pubblicate dall'ARERA.
- È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.
- Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 6.
- Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto (o i punti) di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.
- È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

N. Verde: 800 199 979 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00. Fax: 800 085 344 | E-mail: assistenzaclienti@axpo.com | myaxpo.it

Axpo Italia SpA - Società a Socio Unico

Sede legale: Via IV Novembre 149, 00187 Roma, Italia | T +39 06 454 68 21 | F +39 06 454 682 222 | axpo.it

Sede operativa: Via XII Ottobre 1, 16121 Genova, Italia | T +39 010 2910 41 | F +39 010 2910 444

Uffici di Milano: Corso Italia 3, 20122 Milano, Italia | T +39 02 873 89 700 | F +39 02 873 897 77

Cod. Fisc. e Part. IVA: 01141160992 | R.E.A. di Roma 987225 | Cap. Soc. Euro 3.000.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Solutions AG, Parkstrasse 23, 5401 Baden, Switzerland

Articolo 3. Conclusione del Contratto

3.1 Il Contratto si conclude o con l'accettazione da parte del Fornitore della richiesta di fornitura del Cliente che richiama una nuova attivazione di un Punto di Fornitura o una voltura, ovvero con l'attivazione del servizio di ultima istanza a tutele graduali.

Articolo 4. Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna

4.1 Il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.

4.2 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

4.3 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

Articolo 5. Attivazione della fornitura

5.1 L'Attivazione della fornitura, nei casi di nuova attivazione e di voltura, ha luogo la prima data utile.

Articolo 6. Condizioni Economiche

6.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni del servizio di tutele graduali, così come definite all'art. 34 del TIV e pubblicate periodicamente dall'ARERA.

Articolo 7. Durata del contratto e recesso

7.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.

7.2 Il Cliente avrà facoltà di recedere in ipotesi di disattivazione del Punto di Fornitura, utilizzando l'apposita modulistica a disposizione sul sito internet del Fornitore www.axpo.com o fornita a richiesta da assistenza clienti all'indirizzo e-mail assistenza@axpo.com.

7.3 Il Cliente può in qualsiasi momento stipulare un Contratto del mercato libero con il Fornitore medesimo o con altro fornitore di sua scelta.

7.4 Il Fornitore garantirà la fornitura alle condizioni delle tutele graduali fino alla data di efficacia del passaggio al mercato libero, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di cessazione della fornitura alle condizioni delle tutele graduali.

Articolo 8. Fatturazione

Disposizioni generali

8.1 La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore e trasmessi dal Distributore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato dal TIF e riportato nel seguente art 8.9.

8.2 Se il Cliente rientra nell'ambito dell'art. 7.1 del TIF ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore; diversamente, se il Cliente rientra nell'ambito dell'art. 8.1, lett. a) e b) del TIF il Fornitore metterà a disposizione una modalità di raccolta dell'autolettura qualora siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi.

8.3 Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la fattura redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita all'assistenza clienti all'indirizzo e-mail assistenzaclienti@axpo.com o al numero verde 800199979.

8.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.axpo.com una la "Guida alla lettura delle voci di spesa".

8.5 Le fatture e gli elementi di dettaglio sono rese disponibili al Cliente in formato elettronico o in altro sistema di informazione al cliente finale messo a disposizione dal Fornitore, salvo che il Cliente chieda di riceverli le fatture in formato cartaceo.

8.6 Al Cliente che scelga di ricevere la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

8.7 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 giorni dalla data di emissione della fattura.

8.8 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono: bollettino MAV (modalità gratuita) o SEPA Direct Debit e sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente. Il pagamento avverrà presso il domicilio del Fornitore alla propria sede operativa di Genova, Via XII Ottobre, 1.

8.9 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:

- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- le autoletture comunicate dal Cliente - nei casi e con le modalità previsti dagli articoli 7,8 e 9 del TIF- e validate dal Distributore;
- i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente.

Fatturazione di periodo

8.10 La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

Tipologia di clienti non domestici	Frequenza emissione fatture
Clienti connessi in bassa tensione e con potenza disponibile > 16,5 kW	Mensile
Clienti connessi in bassa tensione e con potenza disponibile < o uguale a 16,5 kW	Bimestrale

8.11 La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

- 6 euro nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
- l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

L'importo di cui alla lettera b) è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:

- 40 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
- 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

10.1 In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

Fatturazione di chiusura

8.12 La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

8.13 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

- 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione;
- l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione.

8.14 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

Articolo 9. Rateizzazione

9.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone

N. Verde: 800 199 979 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00. Fax: 800 085 344 | E-mail: assistenzaclienti@axpo.com | myaxpo.it

Axpo Italia SpA - Società a Socio Unico

Sede legale: Via IV Novembre 149, 00187 Roma, Italia | T +39 06 454 68 21 | F +39 06 454 682 222 | axpo.it

Sede operativa: Via XII Ottobre 1, 16121 Genova, Italia | T +39 010 2910 41 | F +39 010 2910 444

Uffici di Milano: Corso Italia 3, 20122 Milano, Italia | T +39 02 873 89 700 | F +39 02 873 897 77

Cod. Fisc. e Part. IVA: 01141160992 | R.E.A. di Roma 987225 | Cap. Soc. Euro 3.000.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Solutions AG, Parkstrasse 23, 5401 Baden, Switzerland

altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

- i. per i clienti trattati monorari qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto ii. sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio;
 - ii. per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
 - iii. per tutti i clienti nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 8;
 - iv. per tutti i clienti, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.
- 9.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.
- 9.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- nei casi di cui ai punti i. e ii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
 - nei casi di cui al punto iii le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
 - nei casi di cui al punto iv. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
 - le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
 - è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
 - le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito www.euribor.it, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.
- 9.4 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

Articolo 10. Garanzie a carico del cliente finale

- 10.1 Il Fornitore può richiedere al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.
- 10.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV) e riportato nella seguente tabella:

clienti non domestici	ammontare deposito (€)
con potenza disponibile non > a 16,5 kW	15,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata
con potenza disponibile = o > a 16,5 kW	stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione

- 10.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 10.2, è raddoppiato, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:
- a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
 - b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 10.2 e il Fornitore

abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

- 10.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 10.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.
- 10.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
- 10.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.
- 10.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale.

Articolo 11. Ritardo nei pagamenti e procedure per la morosità.

- 11.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE), aumentato di 3,5 punti percentuali.
- 11.2 Nel caso di ritardato pagamento, anche parziale, delle fatture verrà applicato al Cliente un interesse di mora, nella misura prevista dalla normativa applicabile sul ritardo delle transazioni commerciali.
- 11.3 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, previa comunicazione scritta al Cliente, anche limitatamente ad alcuni dei Punti di Fornitura, nel rispetto delle seguenti modalità: messa in mora del Cliente, eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura, interruzione della fornitura secondo la tempistica, la fattibilità e le modalità stabilite nella normativa vigente pro tempore.
- 11.4 La lettera di costituzione in mora potrà essere inviata a mezzo raccomandata, anche elettronica, e/o pec a partire dal giorno successivo la scadenza della fattura.
- 11.5 Decorsi 25 (venticinque) giorni solari dalla costituzione in mora il Fornitore potrà richiedere decorsi ulteriori tre giorni lavorativi la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza; in ogni caso decorsi 40 (quaranta) giorni solari dalla costituzione in Mora, il Fornitore potrà richiedere decorsi ulteriori tre giorni lavorativi la sospensione della fornitura. 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.
- 11.6 L'effettiva sospensione o cessazione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici compatibili con la sospensione dei servizi di distribuzione e dispacciamento oggetto di Contratto tra il Fornitore e le controparti terze erogatrici di tali servizi (cessionari del servizio di distribuzione e dispacciamento).
- 11.7 Il Fornitore, a seguito della cessazione della fornitura al Cliente su diverso potrà avanzare richiesta di indennizzo Cmor, qualora sussistano i presupposti previsti dal Sistema Indennitario.
- 11.8 Il Fornitore potrà in ogni caso sospendere la fornitura anche senza preavviso in caso di prelievi fraudolenti di energia elettrica o di manomissione del gruppo di misura, in qualunque modo il Fornitore ne sia venuto a conoscenza.
- 11.9 Sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa sospensione o cessazione della fornitura, inclusi eventuali spese, costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla sospensione e/o risoluzione del Contratto.

Articolo 12. Prestazioni di competenza del Distributore

- 12.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e vulture; per ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.
- 12.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo.

N. Verde: 800 199 979 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00. Fax: 800 085 344 | E-mail: assistenzaclienti@axpo.com | myaxpo.it

Axpo Italia SpA - Società a Socio Unico

Sede legale: Via IV Novembre 149, 00187 Roma, Italia | T +39 06 454 68 21 | F +39 06 454 682 222 | axpo.it

Sede operativa: Via XII Ottobre 1, 16121 Genova, Italia | T +39 010 2910 41 | F +39 010 2910 444

Uffici di Milano: Corso Italia 3, 20122 Milano, Italia | T +39 02 873 89 700 | F +39 02 873 897 77

Cod. Fisc. e Part. IVA: 01141160992 | R.E.A. di Roma 987225 | Cap. Soc. Euro 3.000.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Solutions AG, Parkstrasse 23, 5401 Baden, Switzerland

12.3 Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.

12.4 Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui 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.

Articolo 13. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

13.1 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 dell'energia elettrica.

13.2 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.

13.3 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.

Articolo 14. Forza maggiore

14.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.

14.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.

14.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

Articolo 15. Responsabilità

15.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

15.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

15.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.

15.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

Articolo 16. Integrazione del contratto

16.1 Sono recepite di diritto nel Contratto e nella Documentazione contrattuale che lo compone le disposizioni, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.

16.2 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al cliente, fermo

restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

Articolo 17. Comunicazioni

17.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate. Ogni comunicazione tra le Parti, fatto salvo quanto concerne le richieste di informazioni ed i reclami, che sono regolati dall'informativa successiva, dovrà essere effettuata a mezzo lettera semplice o raccomandata, a mezzo telefax, email o sms. Il Cliente potrà altresì effettuare eventuali comunicazioni e/o richieste al Fornitore mediante il servizio di assistenza telefonico (customer care) che il Fornitore avrà facoltà di attivare.

17.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

17.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

Articolo 18. Legge applicabile e foro competente

18.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, è competente in via esclusiva il Foro di Genova.

Articolo 19. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

19.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.html)

19.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

Articolo 20. Dati personali

20.1 I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dalla vigente normativa, secondo quanto riportato nell'informativa sul trattamento dei dati personali.

Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale

Gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale verranno erogati in conformità alla normativa di settore vigente ("Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023" ("TIQE") e Qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 ("RQDG") e "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e successive modificazioni ed integrazioni" ("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:

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	15 gg solari	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 o riduzione della potenza	3 gg lavorativi	20 euro

Indennizzi automatici per il mancato rispetto del codice di condotta commerciale:
 • Mancata indicazione nel contratto della periodicità di emissione delle fatture: 20 euro.
 • Mancato rispetto del tempo e delle modalità di comunicazione da parte dell'esercente delle variazioni unilaterali di contratto (se prevista tale facoltà): 30 euro.

N. Verde: 800 199 979 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00. Fax: 800 085 344 | E-mail: assistenzaclienti@axpo.com | myaxpo.it

Axpo Italia SpA - Società a Socio Unico

Sede legale: Via IV Novembre 149, 00187 Roma, Italia | T +39 06 454 68 21 | F +39 06 454 682 222 | axpo.it

Sede operativa: Via XII Ottobre 1, 16121 Genova, Italia | T +39 010 2910 41 | F +39 010 2910 444

Uffici di Milano: Corso Italia 3, 20122 Milano, Italia | T +39 02 873 89 700 | F +39 02 873 897 77

Cod. Fisc. e Part. IVA: 01141160992 | R.E.A. di Roma 987225 | Cap. Soc. Euro 3.000.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Solutions AG, Parkstrasse 23, 5401 Baden, Switzerland

Indennizzi automatici da corrispondere ai client in caso di mancato rispetto degli standard in tema di fatturazione ai sensi del Testo integrato fatturazione (TIF):

Mancato rispetto del tempo di emissione della fattura di periodo	
Indicatore	indennizzo previsto
Per un ritardo fino a 10 giorni oltre lo standard	6 euro
Per ritardi fino a 45 giorni oltre lo standard	6 euro + 2 euro ogni 5 gg di ritardo fino ad un massimo di 20 euro
Per ritardi dal 46mo al 90mo giorno oltre lo standard	6 euro + 40 euro
Per ritardi dal 91mo giorno dallo standard	6 euro + 60 euro

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 + 2 euro ogni 10 gg di ritardo
Per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari	4 euro + 2 euro ogni 10 gg di ritardo fino ad un massimo di 22 euro

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 generali di qualità dei call center	
Indicatore	Standard generale
Accessibilità al servizio	AS > = 95%
Tempo medio di attesa	TMA < = 180 s
Livello di servizio	LS > = 95%

N. Verde: 800 199 979 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00. Fax: 800 085 344 | E-mail: assistenzaclienti@axpo.com | myaxpo.it

Axpo Italia SpA - Società a Socio Unico

Sede legale: Via IV Novembre 149, 00187 Roma, Italia | T +39 06 454 68 21 | F +39 06 454 682 222 | axpo.it

Sede operativa: Via XII Ottobre 1, 16121 Genova, Italia | T +39 010 2910 41 | F +39 010 2910 444

Uffici di Milano: Corso Italia 3, 20122 Milano, Italia | T +39 02 873 89 700 | F +39 02 873 897 77

Cod. Fisc. e Part. IVA: 01141160992 | R.E.A. di Roma 987225 | Cap. Soc. Euro 3.000.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Solutions AG, Parkstrasse 23, 5401 Baden, Switzerland