



Condizioni Generali di Fornitura

CGF – CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS - Mod. CGF 1022

ARTICOLO 1 – PREMESSE, DEFINIZIONI ED ALLEGATI

1.1 Il presente contratto (qui di seguito, il “**CONTRATTO**”) è costituito da (i) le presenti Condizioni Generali di Fornitura (di seguito, “**CGF**”), (ii) il Modulo di Adesione (di seguito, “**MA**”), (iii) le Condizioni Tecnico-Economiche (di seguito, “**CTE**”) e (iv) gli eventuali documenti ulteriormente allegati. In caso di conflitto tra le CGF e le CTE prevalgono le CTE anche se peggiorative per il Cliente. Sono altresì allegati: la scheda sintetica, la scheda di confrontabilità dei prezzi, il modulo di dichiarazione dei dati catastali identificativi dell’immobile presso cui è attivata la fornitura, modulo per l’esercizio del diritto di ripensamento. La Dichiarazione relativa ai dati catastali potrà essere trasmessa dal Cliente anche successivamente alla sottoscrizione del Contratto. **1.2** Ai fini del presente Contratto valgono le seguenti definizioni: **FORNITORE**: la controparte venditrice del Cliente nell’ambito del Contratto; **CLIENTE O CLIENTE FINALE**: è la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica e/o gas per il proprio consumo; **CLIENTE DOMESTICO** per le forniture di Energia Elettrica si intende il Cliente, alimentato in bassa tensione, che utilizza l’energia per usi domestici, così come definito all’art. 2.3, lett. a) del TIV. Per le forniture di gas naturale si intende il Cliente che utilizza il gas naturale per usi domestici, come definito all’art. 2.3, lett. a) e b) del TIVG; **CLIENTE BUSINESS**: per le forniture di Energia Elettrica si intende il Cliente, alimentato in bassa tensione, che utilizza l’energia per usi diversi da quelli domestici, così come definito nell’art. 2.3, lett. c) del TIV. Per le forniture di gas naturale si intende il Cliente che utilizza il gas per usi diversi da quelli abitativi (ad esempio per usi industriali, artigianali), come definito all’art. 2.3, lett. d) del TIVG; **CLIENTE AVENTE DIRITTO ALLA MAGGIOR TUTELA**: cliente domestico o microimpresa connessa in bassa tensione titolare di punti di prelievo con potenza contrattualmente impegnata inferiore o pari a 15 Kw; **PARTI**: il Fornitore ed il Cliente o il Cliente finale; **SERVIZIO**: la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale; **ARERA**: Autorità per l’Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico; **POD**: il Punto di Prelievo dell’energia elettrica del Cliente come indicato nel MA; **PdR**: il Punto di Riconsegna in uscita dalla rete di distribuzione ove Fornitore consegna al Cliente il gas naturale come indicato in MA; **SWITCHING**: successione di un fornitore ad un altro sullo stesso POD e/o PdR o l’attribuzione ad un utente del dispacciamento di un POD o PdR nuovo o precedentemente disattivato; **TIMOE** Testo Integrato Morosità Elettrica, di cui all’Allegato A alla delibera ARERA n. 258/2015/R/com smi; **TIMG**: Testo Integrato Morosità Gas, di cui all’Allegato A alla delibera ARERA n. ARG/gas 99/11 smi; **TISIND**: Testo Integrato Sistema Indennitario, di cui all’Allegato A alla delibera ARERA n. 593/2017/R/com; **TIF**: Testo integrato delle disposizioni ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e gas naturale **TIV**: Testo integrato delle disposizioni dell’ARERA per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali di cui alla delibera 463/2016/R/com smi; **TIQV**: Testo integrato delle regolazione della qualità dei servizi di vendita dell’energia elettrica e di gas naturale di cui alla delibera 413/2016/R/com smi; **TIQE**: Testo integrato della regolazione output based dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023 di cui alla delibera n. 566/2019/R/EEL smi; **TIVG**: testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo reti urbane; **TICO**: Testo integrato in materia di procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Cliente e Fornitore nei settori regolati da ARERA di cui alla delibera 209/2016/R/com smi; **CODICE DI RETE**: delibera ARERA 108/06 smi; **SI**: Sistema Informativo Integrato; **TERNA**: Terna Spa - Rete Elettrica Nazionale, società responsabile della trasmissione e del dispacciamento dell’energia elettrica sulla rete ad alta e altissima tensione su tutto il territorio italiano; **DISTRIBUTORE**: il soggetto esercente in regime di concessione l’attività di distribuzione dell’energia elettrica e/o gas alla cui rete è connesso il Cliente; **PERDITE DI RETE**: perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione con obbligo di connessione a terzi, differenziate per tipologia di tensione, quantificate in tab. 8 della 111/06, allegato A smi; **FATTURA DI CHIUSURA**: la fattura emessa in seguito alla cessazione della fornitura di energia elettrica o gas naturale in essere in essere tra Fornitore e Cliente; **BENI E SERVIZI COMPLEMENTARI**: beni o servizi diversi dall’energia elettrica e/o dal gas naturale che il Cliente può acquistare dal Fornitore aderendo alla proposta commerciale iniziale ovvero in corso di fornitura; **CONTRATTI COMPLEMENTARI**: contratti che disciplinano l’erogazione dei beni e/o servizi complementari; **COSTI COMPLEMENTARI**: importi dovuti dal cliente per beni e servizi complementari acquistati successivamente al perfezionamento del contratto di fornitura. Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell’ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

ARTICOLO 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Il Contratto ha per oggetto la somministrazione da parte di Fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale nel mercato libero e di eventuali Beni e Servizi Complementari approvvigionati dal fornitore per il POD e/o PdR indicato dal Cliente nel MA. **2.2** Per l’esecuzione del Contratto il Fornitore concluderà i contratti per i servizi di trasmissione, distribuzione, nonché dispacciamento per la fornitura di energia elettrica e di trasporto e distribuzione del gas ed eseguirà quanto necessario, anche secondo quanto richiesto dal gestore di rete. Tali servizi cesseranno alla data di risoluzione del Contratto, per qualunque causa.

ARTICOLO 3 – CONCLUSIONE DEL CONTRATTO, CONDIZIONI PER L’ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Il Contratto si conclude per adesione quando il Cliente, attraverso i canali di vendita del Fornitore, aderisce alla proposta commerciale del Fornitore secondo quanto contenuto nel MA, nelle CGF e nelle CTE e di tutti gli allegati. Il Cliente attesta che i dati resi al Fornitore sono esatti e corrispondenti al vero e dichiara di avere la titolarità o il diritto all’utilizzazione degli impianti forniti e si impegna a tenere indenne il Fornitore da ogni pretesa, richiesta o azione di terzi derivante da, o comunque connessa a, quanto indicato nel MA. **3.2** Le procedure per l’attivazione del Contratto verranno avviate solo una volta decorso il termine previsto per l’esercizio del diritto di ripensamento. Tuttavia, il Cliente può richiedere espressamente che le procedure per dar corso all’attivazione vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento. In caso di Switching la richiesta di esecuzione anticipata del Contratto non comporterà l’avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, che è sempre esercitabile dal Cliente nei termini stabiliti, ma potrà comunque comportare un anticipo dell’esecuzione del Contratto rispetto alle tempistiche ordinarie nel rispetto della regolazione vigente. Qualora il Cliente, dopo aver fatto richiesta di esecuzione anticipata del Contratto, eserciti il diritto di ripensamento entro i termini previsti, la fornitura potrebbe: a) nei casi in cui non sia stata ancora avviata dal Fornitore (i) essere garantita dal precedente fornitore, qualora il relativo contratto non risulti sciolto (ii) essere garantita dai soggetti esercenti il servizio di maggior tutela nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza o di default nel caso di fornitura di gas per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio di fornitore (iii) se richiesto dal Cliente, cessare con disattivazione del punto di fornitura; oppure b) essere avviata dal Fornitore



per il tempo necessario a permettere un cambio di fornitore o, se richiesto dal Cliente, la cessazione della fornitura con disattivazione del punto di fornitura.

3.3 L'efficacia del Contratto avente ad oggetto la somministrazione di energia elettrica, anche se già concluso, è subordinata all'avverarsi delle seguenti condizioni che verranno verificate dal Fornitore entro il termine di 120 giorni dalla conclusione del Contratto e verrà meno, senza alcuna responsabilità in capo al Fornitore, qualora: a) il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o sottoposto a procedure esecutive e/o concorsuali, salvo quanto previsto dalla legge fallimentare; b) il Cliente sia inadempiente, a qualsiasi titolo, nei confronti del precedente Fornitore; c) il Distributore o il SII segnalino la sussistenza di importi non pagati conseguenti a precedenti interventi di interruzione; d) il Cliente risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di Switch; e) il Cliente non abbia compilato in modo completo, corretto o abbia fornito in modo non veritiero i propri dati; f) il Cliente finale non risulti soggetto ad una richiesta di indennizzo ai sensi del TISIND; g) in caso di voltura; h) il Fornitore accerti che il Cliente risulti avere uno stato di insolvenza patrimoniale o risulti nella categoria "cattivo pagatore" di cui alla delibera ARERA 200/99; i) la valutazione sul merito del credito del Cliente (credit check) da parte del Fornitore, a proprio insindacabile giudizio, abbia esito negativo; l) non siano perfezionate le garanzie richieste ai sensi dell'art. 14 del Contratto, m) il target del cliente non sia sostenibile e/o compatibile con la policy aziendale o con il target market. In ogni caso, il Fornitore ha facoltà di non attivare il Contratto o di risolvere il Contratto o comunque non avviare la/le fornitura/e richieste dal Cliente nei casi in cui le installazioni del Cliente non risultino conformi alle vigenti norme di legge o regolamentari.

3.4 In aggiunta a quanto previsto dall'art. 3.3. nella misura in cui la previsione sia compatibile, l'efficacia del Contratto avente ad oggetto la fornitura di gas naturale, è subordinata all'avverarsi delle seguenti ulteriori condizioni che verranno verificate dal Fornitore entro il termine di 120 giorni dalla conclusione del Contratto e verrà meno, senza alcuna responsabilità in capo al Fornitore, qualora : a) il Cliente non abbia la disponibilità di un PdR di gas naturale ubicato nel luogo di fornitura; b) alla verifica da parte del Fornitore che il PdR sia servito da un'impresa Distributrice del gas naturale con la quale il Fornitore abbia in essere il relativo contratto di distribuzione alla data di stipula del contratto; c) all'esistenza di un impianto conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente nonché dalla delibera dell'ARERA (n. 40/04); d) alla presentazione da parte del Cliente della eventuale documentazione prevista dalla normativa vigente, anche in materia edilizia e urbanistica.

3.5 Nel caso in cui venga attivata solo una delle forniture – ancorché entrambe richieste dal Cliente - il Contratto avrà comunque esecuzione, limitatamente alla fornitura attivata.

3.6 La fornitura di energia elettrica e/o gas sarà avviata dal Fornitore, salvo cause al medesimo non imputabili, nel rispetto delle normative vigenti al momento della sottoscrizione del Contratto. È inteso che il Fornitore in nessun caso potrà essere chiamato a rispondere del ritardato avvio della fornitura.

3.7 Il Fornitore ha la facoltà subordinare l'attivazione della fornitura alla corresponsione da parte del Cliente di un costo di attivazione il cui importo potrà variare a seconda del contenuto della proposta commerciale accettata dal Cliente.

3.8 Il Fornitore ha la facoltà di concedere al Cliente sconti, bonus o agevolazioni in costanza di fornitura.

ARTICOLO 4 – PROCURA A RECEDERE

4.1 In caso di perfezionamento di Contratto conseguente a cambio fornitore il Cliente che sia parte di un contratto di fornitura di energia elettrica o gas naturale in essere in relazione al medesimo punto di prelievo e/o riconsegna mediante la sottoscrizione del presente Contratto, dichiara di voler recedere dal relativo contratto di somministrazione in essere e conferisce al Fornitore mandato con rappresentanza, a titolo gratuito, perché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la comunicazione di recesso dal precedente fornitore, ove il mercato lo richieda.

4.2 Una volta trascorso l'eventuale termine per l'esercizio del diritto di ripensamento il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa documentazione al SII e con le modalità stabilite dalla normativa vigente.

ARTICOLO 5 – DIRITTO DI RIPENSAMENTO

5.1 Qualora il Contratto di fornitura sia stato concluso dal Cliente fuori dai locali commerciali del Fornitore o comunque a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del Consumo, con una delle seguenti modalità: (i) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua determinazione di recedere dal Contratto (ii) mediante l'invio del modulo di ripensamento reperibile sul sito www.luceegasitalia.it.

5.2 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per l'attivazione della fornitura vengano avviate prima del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.

ARTICOLO 6 – DURATA E DECORRENZA DEL CONTRATTO, RECESSO, SUBENTRO

6.1 Il Contratto è a tempo indeterminato e decorre dalla prima data utile successiva o coincidente alla data di inizio fornitura indicata all'art. 7.1 delle CGF. Relativamente ai Clienti non aventi diritto alla maggior tutela il contratto ha durata di 12 (dodici) mesi dall'attivazione della Fornitura e si rinnova tacitamente di anno in anno.

6.2 Fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 18, sia il Cliente sia il Fornitore hanno facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione all'altra parte secondo le modalità e le tempistiche indicate nella Delibera Arera n. 302/2016/R/com smi.

6.3 Il Cliente ha la facoltà di recedere in qualsiasi momento senza oneri dal Contratto con le modalità stabilite da Arera. Nel caso in cui il recesso sia comunicato per cambio fornitore, il Fornitore deve ricevere la relativa comunicazione da parte del fornitore entrante con le modalità dettate da Arera entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitore. Nel caso in cui il recesso sia manifestato senza il fine di cambiare fornitore, ma ai fini di cessazione della fornitura, il Cliente potrà recedere inviando direttamente raccomandata A/R ovvero a mezzo PEC al fornitore con un termine di preavviso di un mese e con decorrenza dalla data di ricezione della comunicazione di recesso del Fornitore. Il termine di preavviso, in caso di recesso dovuto alla cessazione della fornitura di gas naturale decorre dalla data di ricevimento da parte del Fornitore della comunicazione di recesso e il recesso si considera efficace a tutti gli effetti solo ed esclusivamente con l'apposizione dei sigilli al contatore da parte del personale autorizzato dal Distributore. A tal fine, nel caso di contatori non accessibili, il Cliente finale dovrà consentire al Distributore, entro la data di scadenza del termine di preavviso, la lettura del contatore per rilevare l'ultimo consumo, nonché la chiusura/rimozione del contatore. Nel caso in cui le attività di lettura/chiusura/rimozione del contatore non venissero consentite o comunque non eseguite per fatto imputabile al cliente stesso, il recesso non potrà considerarsi efficace. Con riferimento alla sola fornitura di energia elettrica l'operazione di apposizione dei sigilli al contatore elettronico, se possibile, potrà avvenire virtualmente anche per via telematica.

6.4 Il Fornitore ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto con un preavviso di sei mesi decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricezione da parte del Cliente della comunicazione di recesso del Fornitore inviata a mezzo di lettera raccomandata A/R o PEC.

6.5 In ogni caso il Cliente dovrà consentire al Distributore di effettuare la lettura del contatore per il rilievo dell'ultimo consumo alla data di scadenza del termine di preavviso.

6.6 In tutti i casi sopra disciplinati, la fatturazione dei consumi si conclude con l'emissione della Fattura di Chiusura a seguito dell'apposizione dei sigilli al contatore o dell'interruzione della fornitura da esterno o, nel caso di subentro di altro Fornitore, con l'acquisizione a sistema della data e della lettura del contatore comunicata dal Distributore, fermo restando quanto previsto al successivo art. 13.6.

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

**ARTICOLO 7 – ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

7.1 L'attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente, tranne nei casi in cui avvenga a seguito di voltura o di nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto. **7.2** La data di attivazione della fornitura dovrà essere evidenziata dal Fornitore quantomeno nella prima fattura emessa dal Fornitore. **7.3** Laddove il Fornitore non fosse in grado per cause a lui non imputabili di dar corso all'attivazione della fornitura nei termini sopra indicati provvederà a darne tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'attivazione medesima.

ARTICOLO 8 – CONDIZIONI ECONOMICHE PER LE FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS

8.1 A fronte della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale di cui al Contratto, il Cliente si impegna a corrispondere a favore del Fornitore gli importi indicati nelle CTE. In caso di mancata indicazione dei corrispettivi all'interno delle CTE ovvero in tutti i casi in cui il corrispettivo della fornitura non sia altrimenti determinato, il Cliente si impegna a versare al Fornitore, salvo diverso accordo tra le Parti, i corrispettivi di cui agli artt. 8.2, 8.3. e 8.4 delle presenti CGF. **8.2** Condizioni economiche per la fornitura di energia elettrica e gas naturale: i) Copertura dei costi di approvvigionamento di energia elettrica e gas: all'energia attiva consumata e alle Perdite di rete o al gas naturale prelevato viene applicato il prezzo stabilito in CTE. In mancanza della sottoscrizione di specifiche CTE o allo scadere del periodo di durata delle condizioni economiche (prezzi) stabilite nelle CTE sottoscritte, per l'energia elettrica verrà applicato il PUN, maggiorato di un corrispettivo di 0,045 €/kWh, al profilo orario di prelievo come comunicato dal Distributore, o, in caso di POD non dotati di misuratore orario, al consumo per fasce o monorario, in base al tipo di misuratore, ripartito su base oraria ai sensi della delibera 78/07; alle forniture di gas verrà applicato l'indice MGP Gas, maggiorato di un corrispettivo di 0,30 €/smc ai volumi di materia prima prelevata c/o il PDR. Nelle eventuali more del ricevimento dei dati necessari alla corretta fatturazione, il Fornitore applicherà un prezzo in acconto conguagliabile successivamente, stante la disponibilità dei dati relativi ai profili. Qualora il Fornitore, riservandosi sin d'ora tale facoltà, intenda variare i prezzi da applicare all'energia o al gas consumato e alle perdite di rete di cui al presente punto i), ne darà comunicazione al Cliente prima dello scadere del termine di applicabilità delle medesime, con effetto decorsi 90 gg dalla ricezione della comunicazione da parte del Cliente e comunque non prima dello scadere del periodo di applicabilità delle precedenti condizioni economiche. In assenza di recesso si intenderanno accettate dal Cliente le nuove condizioni economiche. Resta inteso che ogni modifica alle CTE così pattuita si intenderà inserita automaticamente nel presente Contratto. Il Fornitore, anche in corso di validità delle condizioni economiche di cui alle CTE, si riserva, in ogni caso, la facoltà di modifica unilaterale delle stesse. **8.3** Per la fornitura di energia elettrica, oltre ai prezzi per l'energia fornita indicati nelle CTE, al Cliente verranno fatturati: i) i corrispettivi a copertura delle spese di Trasporto, Gestione Contatore e Oneri di Sistema previste per i Clienti del mercato libero secondo quanto indicato nelle fatture del Distributore; ii) gli importi unitari fissati per il servizio di dispacciamento, comprensivi degli oneri di sbilanciamento come indicato nelle CTE; iii) un importo per le attività commerciali svolte dal Fornitore denominato CCV (costo di commercializzazione vendita) sia in forma fissa che in forma variabile; iv) eventuali corrispettivi applicati, in base alla normativa per morosità del Cliente, per precedenti forniture di energia elettrica; v) eventuali ulteriori corrispettivi di natura commerciale e/o amministrativa meglio evidenziati nelle CTE; vi) i tributi, le imposte e ogni ulteriore onere fiscale; vii) non verrà fatturata la componente DISPBT, che verrà sostituita dalla componente DCAP che assumerà un valore forfettario pari a 1,55 €/mese/pdf. **8.4** Per la fornitura di gas, oltre ai prezzi per la materia prima fornita indicati nelle CTE, al Cliente verranno fatturati: i) i corrispettivi a copertura delle spese di Trasporto, Gestione Contatore e Oneri di Sistema previste per i Clienti del mercato libero secondo quanto indicato nelle fatture del Distributore; ii) un importo per le attività commerciali svolte dal Fornitore denominato CCV (costo di commercializzazione vendita) sia in forma fissa che in forma variabile; iii) eventuali corrispettivi applicati, in base alla normativa per morosità del Cliente, per precedenti forniture; v) eventuali ulteriori corrispettivi dovuti dal Cliente al Fornitore nei casi previsti dall'art 12 del TIMG; vi) eventuali ulteriori corrispettivi di natura commerciale e/o amministrativa meglio evidenziati nelle CTE; vii) i tributi, le imposte e ogni ulteriore onere fiscale. **8.5** Attivazione: salvo differente indicazione nelle CTE, sono posti a carico del Cliente per l'attivazione di ogni punto di fornitura di energia elettrica complessivi 60,00 € a copertura dei costi amministrativi; **8.6** Il prezzo del gas ove stabilito in €/GJ è convertito in €/m³ considerando un gas fornito con le seguenti caratteristiche: Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 38,52 MJ/m³ e coefficiente M uguale a 1 (come da 104/10). In considerazione del fatto che la quantità di gas effettivamente prelevata dipende, a parità di quantità misurata, anche da altre variabili quali il PCS dei gas, la quota altimetrica e la temperatura, il corrispettivo effettivamente applicato al m³ misurato verrà adeguato in funzione dei parametri PCS ed M approvati dall'ARERA per l'ambito tariffario nel quale si trova il PDR. Le caratteristiche del gas fornito al Cliente, sulla base dei sistemi nazionali di approvvigionamento disponibili, potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. **8.7** In conformità a quanto previsto dal CODICE DI RETE, sez. 3, il Cliente inoltrerà al Distributore competente tramite il Fornitore le richieste di prestazioni erogate dal Distributore ai sensi delle Delibere n. 40/04, n. 168/04 e ARG/gas 120/08 (RQDG). Ferma restando la somministrazione dei mezzi necessari per l'esecuzione del mandato e per l'adempimento delle obbligazioni che il Fornitore contrarrà in proprio nome ai sensi e per gli effetti di quanto previsto all'art. 1719 c.c., ed in particolare fermo restando il pagamento degli importi di competenza del distributore previsti per le singole prestazioni dall'Allegato B del TIT, il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore tramite il Fornitore stesso, un contributo in quota fissa pari a 22,90 € IVA esclusa. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: esecuzione di lavori semplici e complessi, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, voltura e subentro. **8.8** I prezzi per ogni voce, ove legati a valorizzazioni da parte dell'ARERA, riceveranno integralmente le variazioni stabilite dalla ARERA. L'applicazione di tali variazioni avverrà con la stessa data di efficacia definita dall'ARERA. **8.9** Qualora il Fornitore dovesse modificare unilateralmente le condizioni economiche della fornitura, riservandosi sin d'ora tale facoltà, si applicheranno, in ogni caso, le disposizioni di cui all'art. 16. **8.10** Eventuali variazioni tariffarie saranno imputate limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo alla data della loro entrata in vigore. **8.11** Per energia elettrica e gas. Se i dati relativi alla potenza e/o alla capacità impegnate ed alla residenza che risultano al distributore sono difforni da quelli indicati dal Cliente sul MA in occasione della conclusione del Contratto, il Fornitore darà prevalenza al dato risultante al Distributore, applicando eventualmente i diversi prezzi previsti. Per la sola residenza, il Cliente potrà rettificare il dato risultante al Distributore inviando al Fornitore una dichiarazione sostitutiva conforme a quanto stabilito dalle norme vigenti. In questo caso, con la prima bolletta utile, il Fornitore effettuerà un conguaglio applicando i giusti corrispettivi con effetto retroattivo a partire dalla data di efficacia della rettifica. Considerato in ogni caso che l'informazione relativa alla residenza è rilevante sia ai fini tariffari che fiscali, il Cliente è tenuto ad informare tempestivamente il Fornitore, nel caso di assenza (o di perdita) di detto requisito per la corretta applicazione delle disposizioni contrattuali e fiscali. In mancanza, al Cliente potranno essere addebitati dal Fornitore i corrispettivi ulteriori eventualmente contrattualmente previsti, nonché gli oneri (inclusi imposte, interessi e sanzioni irrogate dall'Amministrazione finanziaria) da cui il Fornitore sia stato eventualmente gravato.

ARTICOLO 9 – MANDATI DEL CLIENTE: SERVIZI DI TRASPORTO, SCAMBIO SUL POSTO, DISPACCIAMENTO E GESTIONE DELLE CONNESSIONI

9.1 Il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto, conferisce al Fornitore, a titolo gratuito ed irrevocabile per tutta la durata della fornitura, i seguenti mandati: i) un mandato senza rappresentanza per la stipula di un contratto per il servizio di trasporto di energia elettrica e, se ne ricorra il caso, di scambio sul posto, con il Distributore; ii) un mandato senza rappresentanza per la stipula di un contratto di dispacciamento con Terna, relativamente al POD; iii) un mandato con



rappresentanza al Fornitore per la sottoscrizione delle condizioni contrattuali relative al contratto di trasporto, iv) un mandato senza rappresentanza al Fornitore per lo svolgimento per proprio conto delle attività e delle pratiche per la gestione della connessione del POD, v) per la gestione della Connessione alla rete di distribuzione del gas, autorizzando espressamente Luce e Gas Italia a richiedere eventualmente l'interruzione della connessione alla rete di distribuzione del gas e la sospensione del servizio di trasporto con contestuale disalimentazione del PdR. **9.2** Il Cliente manleva il Fornitore e il Distributore competente da ogni responsabilità per danni e/o oneri che possano in qualsiasi modo derivare. Resta fermo che il Cliente è e rimane titolare del Rapporto di Connessione, ovvero di ogni rapporto giuridico con il Distributore inerente alla connessione alla rete dei propri impianti. **9.3** Il Fornitore nell'espletamento dei mandati stipulerà i suddetti contratti di trasporto, scambio sul posto e dispacciamento in conformità alle condizioni economiche e contrattuali determinate dall'ARERA e secondo gli schemi di contratti tipo predisposti dall'ARERA e ricevuti da TERNA e dal Distributore. Il Cliente dichiara di conoscere il contenuto dei contratti che il Fornitore provvederà a sottoscrivere e dichiara altresì di avere preso visione delle Condizioni Tecniche del Distributore e del Contratto di Gestione della Connessione. **9.4** Il Cliente dichiara di non avere obbligazioni insolte relative a precedenti contratti di trasporto. **9.5** Con riferimento al contratto di dispacciamento che il Fornitore stipulerà con Terna per conto del Cliente, il Cliente si impegna a collaborare con il Fornitore ai fini del corretto svolgimento delle attività connesse al servizio di dispacciamento. Il Cliente dichiara di non avere obbligazioni insolte relative a precedenti contratti di dispacciamento. **9.6** Il Fornitore è sin d'ora autorizzato, ai sensi dell'art. 1717 c.c. ad individuare altri soggetti terzi a sé stesso nell'esecuzione dei mandati ricevuti, identificando nel caso di soggetti terzi, il soggetto stesso. **9.7** Cliente si impegna a rendere "non onerosa" la gestione dei mandati di cui al presente articolo corrispondendo tutte le eventuali spese sostenute dal Fornitore per l'espletamento delle attività conseguenti ai mandati medesimi.

ARTICOLO 10 – CONSUMI E AUTOLETTURE

Energia elettrica: **10.1** Il soggetto responsabile della rilevazione e registrazione fiscale dei consumi è il Distributore. **10.2** Il Cliente può provvedere all'autolettura del misuratore, a mezzo del servizio indicato in bolletta e secondo modalità e tempistiche ivi specificate. **10.3** Ai fini della fatturazione, il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare la fornitura di energia in acconto, salvo successivo conguaglio, avvalendosi, nell'ordine, di: a) dato indicato nel campo "consumo medio annuo" del MA; b) stima del prelievo mediante ricostruzione basata sui dati storici e disponibili al Fornitore; c) eventuali sistemi propri di misura e analisi dati; d) autoletture fornite da Cliente con regolarità e per almeno tre mesi consecutivi, salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente rispetto ai consumi storici del Cliente stesso e salvo le stesse siano comunicate con le modalità e i tempi indicati dal Fornitore; **Gas Naturale:** **10.4** Il soggetto responsabile della rilevazione e registrazione fiscale dei consumi è il Distributore, come indicato nell'Allegato 2 del Codice di rete, sez. 4, capitolo 11, che la esegue con la frequenza e le modalità di cui all'art. 14 del TIVG. **10.5** Il Cliente può provvedere all'autolettura del misuratore, a mezzo del servizio indicato in bolletta e secondo modalità e tempistiche ivi specificate. Tale autolettura è ritenuta valida salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente rispetto ai consumi storici del Cliente stesso. **10.6** Si considera lettura effettiva ai fini della fatturazione la lettura resa disponibile al Fornitore dal Distributore secondo l'art. 10.4 o, in mancanza, dal Cliente secondo l'art. 10.5. **10.7** La fatturazione dei corrispettivi per il gas fornito avviene sulla base della lettura effettiva di cui all'art. 10.4. In mancanza della lettura effettiva il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare sulla base di consumi presunti, salvo successivo conguaglio, avvalendosi di: a) dato indicato dal Cliente nel campo "consumo medio annuo" del MA; b) stima del prelievo mediante ricostruzione basata sui dati storici e disponibili al Fornitore; c) eventuali sistemi propri di misura e analisi dati. **10.8** Il Fornitore utilizzerà le letture effettive ai fini della fatturazione, qualora disponibili e provvederà ad emettere almeno una fattura di conguaglio per ciascun anno di fornitura, decorrente dal momento di avvio della fornitura stessa. **10.9** Qualora il tentativo di lettura delle misure da parte del Distributore non vada a buon fine, il Distributore informerà il Cliente di tale esito negativo e della possibilità dell'autolettura, rilasciando opportuna nota informativa. **10.10** Nell'ipotesi di cui al precedente art. 10.9, resta inteso che sarà onere del Cliente contattare tempestivamente il Fornitore al fine di fornire la autolettura. In mancanza, il Fornitore provvederà a fatturare sulla base dei consumi stimati.

ARTICOLO 11 – APPARECCHIATURE, VERIFICHE E VARIAZIONI - RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI NON CORRETTAMENTE MISURATI

11.1 Sono impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del contatore. Sono invece del Distributore gli impianti e apparecchi diversi da quelli del Cliente e finalizzati alla fornitura del gas o dell'energia elettrica. **11.2** Gli impianti e gli apparecchi del Cliente debbono risultare conformi alle norme di legge e di sicurezza vigenti ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione. Il Fornitore può effettuare o far effettuare verifiche, anche su indicazione del Distributore. Se risultano irregolarità può sospendere la fornitura per il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. Nessun abbuono ai consumi è comunque ammesso per il cattivo funzionamento degli impianti. Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente al Fornitore qualunque variazione intenda apportare agli apparecchi di utilizzazione o all'impianto interno. In tal caso, il Fornitore comunicherà al Cliente se la suddetta variazione tecnica possa comportare una modifica delle condizioni contrattuali di fornitura di energia elettrica o del gas. In questo secondo caso, ove necessario, le Parti stipuleranno un nuovo Contratto o modificheranno il presente. **11.3** Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso di lui, e dovrà comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi, ovvero ogni guasto o malfunzionamento del contatore e/o degli impianti di sua pertinenza. Il Fornitore, in nessun caso, potrà essere ritenuto responsabile per guasti o malfunzionamenti del contatore e degli altri impianti e apparecchi del Distributore ovvero del Cliente. Il Cliente, inoltre, si farà carico di qualsiasi spesa eventualmente addebitata dal Distributore per gli interventi, anche finalizzati alla ri-taratura dei complessi di misura, richiesti al Cliente o comunque necessari o opportuni. **11.4** Il Contatore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente se non per disposizione del Fornitore o del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei loro incaricati. **11.5** Il Fornitore o suoi incaricati hanno il diritto di accedere agli impianti ed alle apparecchiature del Cliente e del Distributore ove ubicati all'interno dei luoghi in disponibilità del Cliente previo preavviso ovvero anche senza preavviso per ragioni di comprovata urgenza e sicurezza o al fine di impedire possibili prelievi di energia elettrica e/o gas fraudolenti. **11.6** Il Cliente può richiedere in forma scritta al Fornitore, che provvederà ad inoltrare la richiesta al Distributore, la verifica del corretto funzionamento del contatore. Qualora la verifica effettuata confermi il corretto funzionamento del contatore, il Fornitore addebiterà al Cliente le spese sostenute per la relativa verifica, oltre a quanto indicato agli artt. 5.2 comma *viii* o 5.3 *ter*. Qualora invece, dalle verifiche effettuate su richiesta del Cliente ovvero disposte dal Fornitore o dal Distributore risulti accertato un malfunzionamento o manomissione del contatore, il Fornitore procederà alla determinazione del relativo conguaglio sulla base della ricostruzione dei consumi effettuata dal Distributore, quest'ultimo in quanto responsabile della rilevazione e registrazione dei consumi. **11.7** Nel caso in cui il Cliente richieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti a impianti ed apparecchi della rete di distribuzione, le spese sono a carico del Cliente se il guasto o il malfunzionamento non riguarda impianti ed apparecchi della rete di distribuzione. Il Cliente è tenuto a corrispondere al Fornitore un importo pari al costo allo stesso addebitato dal Distributore competente al Fornitore per l'intervento. **11.8** In caso di nuova fornitura ed entro 30 giorni dall'avvenuto allacciamento, il Cliente è tenuto a consegnare al Fornitore copia della Dichiarazione di Conformità dell'impianto (esclusi i relativi allegati obbligatori) di cui all'allegato I del D.M. n. 37/08 smi o copia della Dichiarazione di Rispondenza ugualmente prevista dallo stesso Decreto all'art. 7, comma 6. Lo stesso obbligo è previsto a carico del Cliente: – per la fornitura di energia elettrica, nel caso di richiesta di aumento della potenza impegnata che determini: a) il raggiungimento di un livello di potenza impegnata



uguale o superiore a 6 kW; b) il raggiungimento di un livello inferiore, ma con interventi sui propri impianti; – per la fornitura di gas naturale, nei casi di variazione della portata termica di gas. In questi casi, il termine di 30 giorni entro il quale andrà consegnata copia della documentazione sopra indicata, decorre dall'esecuzione delle modifiche richieste. Qualora il Cliente non ottemperi nel termine di cui sopra, decorsi 30 giorni dall'avvenuto allacciamento o dall'esecuzione delle modifiche richieste, il Fornitore e/o il Distributore competente potranno sospendere la fornitura, secondo le procedure e i provvedimenti vigenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

ARTICOLO 12 – USO DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE

12.1 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica e/o il gas naturale messa a disposizione del fornitore per alimentare unicamente il POD o il PDR di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati oltreché i limiti della potenza massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto. È fatto divieto al Cliente di cedere energia elettrica o gas naturale a terzi mediante deviazioni o altri metodi di consegna. **12.2** Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima installata se non previo accordo con il Fornitore. In tal caso Cliente accetta sin d'ora la necessaria modifica contrattuale per adeguare il valore della potenzialità e della pressione al nuovo fabbisogno, tenuto conto, in ogni caso, della capacità di portata degli impianti del gestore della rete. **12.3** Nel caso di violazione di cui all'art. 12.1 e 12.2. da parte del Cliente, il Fornitore potrà comunque risolvere di diritto il Contratto, secondo quanto espressamente disposto al successivo art. 18. **12.4** In ogni caso, il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni, costi o oneri arrecati al Fornitore medesimo e/o ai terzi in conseguenza delle violazioni di cui al presente articolo, ivi compresi i danni relativi alla qualità del servizio erogato al Cliente medesimo o a Terzi. **12.5** In caso di violazione degli obblighi di cui ai precedenti articoli il Cliente risponderà di tutti gli eventuali danni direttamente o indirettamente arrecati al Fornitore o a terzi e terrà indenne Fornitore in relazione a danni, oneri e costi di qualsiasi genere che ne possano derivare. **12.6** Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente e per iscritto al Fornitore ogni variazione intervenuta nei dati riportati nel MA relativamente alla destinazione d'uso finale del gas e/o dell'energia elettrica fruita.

ARTICOLO 13 – FATTURAZIONE, PAGAMENTI, INTERESSI DI MORA, SOSPENSIONE FORNITURA PER MOROSITÀ

13.1 I consumi rilevati come indicato all'articolo 10 saranno utilizzati ai fini della fatturazione. In particolare, le letture rilevate e le autoletture saranno utilizzate nel primo ciclo di fatturazione utile. **13.2** L'emissione delle fatture relative alle forniture eseguite dal Fornitore avverrà con la periodicità consentite dall'ARERA e indicate nel MA. **13.3** Il Cliente dovrà provvedere al pagamento degli importi indicati in fattura nel termine ivi previsto. **13.4** Salvo differente indicazione in CTE, il Cliente può effettuare il pagamento mediante addebito automatico in conto corrente (SDD), bollettino postale, a mezzo carta di credito oppure bonifico bancario. Laddove il Fornitore dovesse rendere disponibili ulteriori modalità di pagamento, ne darà pronta comunicazione. **13.5** In caso di richieste avanzate dal Cliente, il Fornitore si impegna a rispettare gli obblighi ed i livelli di qualità prescritti nel TIQV. **13.6** Successivamente alla cessazione della fornitura per qualsiasi causa intervenuta, al Cliente saranno altresì, addebitati o accreditati gli eventuali importi conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione anche in base alla lettura finale da parte del Distributore. **13.7** Il pagamento delle fatture emesse dal Fornitore dovrà essere effettuato per l'intero importo indicato, non sono consentiti pagamenti parziali. Il pagamento delle fatture emesse non può essere differito o ridotto neanche in caso di contestazione. **13.8** In caso di mancato, parziale, o tardivo pagamento dei corrispettivi per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale entro il termine indicato in fattura, il Fornitore procederà a costituire in mora il Cliente inviando agli indirizzi pec o di residenza indicati dal Cliente lettera di messa in mora contenente quantomeno (i) il termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, della/e fattura/e evidenziando la data a partire dalla quale tale termine è calcolato, (ii) l'informazione che inutilmente decorso il termine indicato per il pagamento sarà inviata all'impresa distributrice la richiesta di sospensione della fornitura, (iii) che, in caso di clienti connessi in bassa tensione qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, l'intervento di sospensione sarà anticipato da un periodo di 15 giorni in cui la potenza sarà ridotta a livello pari al 15% della potenza disponibile e che decorso tale termine, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente finale, verrà effettuata la sospensione della fornitura, (iv) le modalità con cui il Cliente può comunicare l'avvenuto pagamento, (v) che il Cliente ha diritto ad un indennizzo automatico nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: a) termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento, b) termine minimo per la richiesta all'impresa distributrice della sospensione della fornitura. **13.9** Il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente gli ulteriori oneri dovuti per spese generali di gestione della pratica di sollecito fino a 20,00 (venti) euro, le spese postali correlate fino a 10,00 (dieci) euro per ogni invio, le spese sostenute per il recupero del credito stragiudiziale fino a 250,00 (duecentocinquanta) euro a pratica nonché, in caso di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti, l'ulteriore facoltà di affidare a soggetto terzo il recupero dei propri crediti, con eventuale ulteriore addebito di tutti i costi pratica sostenuti maggiorati di euro 250,00 (duecentocinquanta) per oneri di gestione. **13.10** In caso di mancato pagamento dei corrispettivi della fornitura di energia elettrica da parte del Cliente entro le scadenze riportate nella comunicazione di messa in mora, il Fornitore potrà dar corso alle procedure di sospensione della fornitura in forza di quanto previsto ai sensi dell'Allegato A TIMOE smi. **13.11** In caso di mancato pagamento dei corrispettivi della fornitura di gas naturale da parte del Cliente entro le scadenze riportate nella comunicazione di messa in mora, il Fornitore potrà dar corso alle procedure di sospensione della fornitura in forza di quanto previsto ai sensi dell'allegato A del TIMG smi. **13.12** In caso di attivazione di procedura di sospensione, il Fornitore potrà richiedere al Cliente il pagamento dei corrispettivi di sospensione e riattivazione della fornitura, per importi di spesa pari a quanto disposto da ARERA. **13.13** Qualora si renda necessario procedere alla sospensione per morosità, nelle ipotesi di sospensioni della fornitura rese impossibili per cause non imputabili al Distributore, il Fornitore potrà richiedere all'impresa distributrice l'esecuzione della prestazione di sospensione della fornitura sotto forma di lavoro complesso. In questo caso verranno addebitati al cliente fino a un massimo di € 150,00 IVA esclusa, oltre ai costi sostenuti per l'intervento complesso del Distributore, a copertura dei servizi ancillari correlati. **13.14** Fermo restando quanto previsto all'art. 22.4 in caso di morosità da parte del Cliente Finale, il Fornitore si riserva la facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di interrompere l'erogazione dei Beni e Servizi Complementari contestualmente alla sospensione del punto di fornitura. **13.15** In caso di sospensione per morosità, la fornitura sarà riattivata solo ed esclusivamente a seguito del pagamento integrale degli importi indicati nella comunicazione di messa in mora con riferimento a ciascun punto in fornitura maggiorati degli eventuali oneri e spese previsti dalla Delibera AEEG arg/elt/04/08/ del 25 gennaio 2008 smi.

ARTICOLO 14 – DEPOSITO CAUZIONALE

14.1 Per il Gas: fatte salve differenti disposizioni indicate nelle CTE, Cliente è tenuto a versare, tramite addebito da effettuarsi in fattura un deposito cauzionale pari al massimo a due mensilità di consumo medio annuo al netto delle imposte. **14.2 Per l'Energia Elettrica:** salvo diversa previsione indicata nelle CTE, il Cliente è tenuto a versare, a titolo di garanzia delle obbligazioni assunte, un deposito cauzionale di importo pari al massimo a due mensilità di consumo medio annuo al netto delle imposte. **14.3** Se convenuto, l'importo relativo al deposito cauzionale sarà addebitato dal Fornitore al Cliente in fattura. Resta inteso che il Fornitore provvederà alla restituzione del deposito cauzionale infruttifero entro e non oltre il termine di 90 (novanta) giorni dalla cessazione degli effetti del Contratto, fatto salvo il caso di morosità del Cliente e il regolare adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali poste a carico del Cliente stesso. **14.4** Qualora nel corso della fornitura l'importo della garanzia sia incamerato tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente sarà tenuto a ricostituirla e l'importo



corrispondente sarà fatturato dal Fornitore al Cliente. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere il deposito cauzionale entro i termini indicati in fattura. **14.5** Resta inteso che nel caso in cui nelle CTE vengano indicate condizioni per le quali è pattuita l'esclusione del versamento del deposito cauzionale da parte del Cliente, qualora dette particolari condizioni non si perfezionino o vengano meno (ad es. nei casi di esclusione di detto deposito per pagamenti con SDD e detta modalità di pagamento non si perfezioni e/o non venga rispettata per qualsivoglia ragione), tale pattuizione speciale dovrà intendersi automaticamente decaduta ed il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere immediatamente al Cliente il versamento del deposito cauzionale suindicato. Allo stesso modo, la eventuale clausola di esclusione del deposito cauzionale prevista nelle CTE dovrà ritenersi decaduta in caso di insolvenza o ritardo di pagamento per qualsivoglia ragione anche di una sola fattura emessa e il fornitore potrà richiedere l'immediato versamento del deposito cauzionale predetto. **14.6** In mancanza o in caso di ritardato versamento da parte del Cliente del deposito cauzionale richiesto, il Fornitore potrà esercitare le facoltà ed azioni di cui agli artt. 3.3 e 18 del Contratto, fermo restando altresì il risarcimento di ogni eventuale maggior danno subito a causa dell'inadempimento del Cliente. **14.7** In alternativa al versamento del deposito cauzionale, il Fornitore si riserva la facoltà di procedere alla fatturazione in acconto di una mensilità, su consumi calcolati in ragione di 1/12 di quanto indicato alla voce "consumo medio annuo stimato" del Modulo di Adesione (MA) sottoscritto dal Cliente, sia per Energia Elettrica che Gas.

ARTICOLO 15 – SERVIZI ULTERIORI, AREA PERSONALE, FATTURAZIONE ELETTRONICA

15.1 Il Fornitore può offrire al Cliente un servizio di "Area Personale" (tramite il sito www.luceegasitalia.it) di supporto al Cliente attraverso il quale il Cliente può consultare e provvedere al pagamento delle proprie fatture e monitorare le proprie forniture. **15.2** Il Cliente accede al servizio di area personale previa registrazione. In fase di registrazione il Cliente sceglierà le credenziali di accesso (mail utilizzata come User-ID e Password). Le credenziali di accesso sono personali. Il Cliente si impegna a non trasferirle e/o a non cederle a terzi. Resta inteso che il Fornitore in nessun caso potrà essere chiamato a rispondere dei danni conseguenti dalla comunicazione a terzi delle suddette credenziali. **15.3** Con la compilazione dell'apposito campo nel MA, Cliente autorizza altresì il Fornitore alla attivazione del servizio di invio, in sicurezza, della fattura in formato elettronico, in aggiunta o in luogo del tradizionale sistema di invio cartaceo della fattura. Il Cliente riceverà comunicazione della emissione delle fatture e della possibilità e modalità di visualizzazione e download delle stesse tramite avviso che gli verrà inviato all'indirizzo e-mail dallo stesso indicato nel MA. Sarà cura del Cliente stampare la fattura ai fini di conservazione e registrazione contabile, in conformità ai relativi obblighi di legge. Il servizio potrà essere revocato in qualsiasi momento attraverso le funzionalità di "area personale" sul sito www.luceegasitalia.it o contattando il Servizio Telefonico di Assistenza Clienti. Il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disservizi (es: mancato recapito della comunicazione e-mail) causati da inadempimento del provider di posta del Cliente. **15.4** Il Fornitore invierà la fattura in formato cartaceo al Cliente che non manifesti interesse per il servizio di cui all'art. 15.3 e non fornisca il proprio indirizzo e-mail.

ARTICOLO 16 – MODIFICHE DEL CONTRATTO, CESSIONE DEL CONTRATTO

16.1 Devono intendersi implicitamente abrogate e comunque modificate di diritto ovvero sostituite le condizioni del Contratto che risultino incompatibili con norme di legge, la disciplina regolamentare dell'Autorità o di altri provvedimenti emessi dalle Autorità competenti. **16.2** Qualora suscettibili di inserimento automatico, saranno recepite nel Contratto le disposizioni imposte da leggi o provvedimenti di Pubbliche Autorità o altri soggetti competenti che comportino modifiche o integrazioni alle clausole del Contratto o ai corrispettivi e/o oneri allo stesso applicabili, anche relativi a servizi e prestazioni diverse da quelle previste in Contratto. **16.3** Qualora non sia possibile il recepimento automatico, il Fornitore comunicherà al Cliente le modifiche o le integrazioni alle previsioni contrattuali con un preavviso non inferiore a novanta giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle stesse, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere. **16.4** Fatto salvo quanto indicato ai precedenti artt. 16.1, 16.2 e 16.3 il Fornitore si riserva la facoltà di modificare unilateralmente e in ogni momento il Contratto, dando un preavviso scritto al Cliente di 90 giorni di calendario rispetto alla data di decorrenza della variazione stessa. Detta comunicazione conterrà quantomeno (i) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; (ii) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; (iii) la decorrenza della variazione proposta; (iv) termini e modalità di cui all'art. 3 della 144/07 smi per comunicare, da parte del Cliente, l'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

ARTICOLO 17 – LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

17.1 Gli elementi tecnici afferenti alla consegna dell'energia elettrica e gas al Cliente attengono esclusivamente ai rapporti tra il Cliente ed il Distributore. **17.2** La fornitura è erogata con continuità e può essere interrotta temporaneamente da parte dei gestori di rete rispettivamente competenti, in tutto o in parte, per cause di oggettivo pericolo, per ragioni di servizio, quali 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. **17.3** Il Fornitore non è responsabile dei danni causati dall'energia elettrica e gas a valle del POD e PdR, ancorché originati a monte del punto stesso, per eventuali inadempimenti, anche parziali, dovute a fatto o atto del gestore e/o distributore della rete competente connesse all'esecuzione del Contratto. **17.4** Interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, a cause di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto. **17.5** In particolare, il Fornitore non risponde dei danni conseguenti a problemi tecnici al medesimo non imputabili concernenti la consegna dell'energia elettrica o del gas quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni della tensione o frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione del gas o di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica, micro interruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica. **17.6** Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore per ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso nell'ambito dell'espletamento dei servizi di cui al Contratto e che dipendano da fatti o comportamenti del Cliente ovvero da soggetti terzi a lui comunque collegabili. **17.7** Il Fornitore non sarà responsabile del malfunzionamento e/o interruzione nell'erogazione dei servizi causati da inadempimenti o manomissioni, volontarie o involontarie, di terzi che pregiudichino il funzionamento dei servizi messi a disposizione del Cliente. Non sarà responsabile per inadempimenti alle proprie obbligazioni che derivino da cause al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo e/o da cause di forza maggiore (quali, in via meramente esemplificativa, guerre, terremoti, inondazioni, insurrezioni o moti popolari, provvedimenti governativi che abbiano incidenza sulla capacità o possibilità di eseguire il Contratto, incendi non causati direttamente o indirettamente da fatti colposi o dolosi imputabili alla Parte ed altre cause consimili, ivi compresa l'indisponibilità del servizio di trasmissione e/o distribuzione dell'energia elettrica. Deve intendersi causa di forza maggiore anche l'interruzione al Servizio causata da sospensioni (Black-out), salvo dolo e colpa grave. Nessun risarcimento di danni potrà essere richiesto al Fornitore per danni causati dall'utilizzo o mancato utilizzo del Servizio. **17.7** Il Fornitore non sarà comunque responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti o interruzioni nell'erogazione del Servizio derivanti da inadempimento del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi, tra gli altri, leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica). **17.8** Il Fornitore non sarà inoltre responsabile verso il Cliente e/o soggetti direttamente o indirettamente collegati al Cliente stesso e/o terzi per danni, perdite o costi subiti a causa di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a forza maggiore, caso fortuito, fatto del Cliente.



ARTICOLO 18 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

18.1 Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. il Fornitore avrà la facoltà di considerare automaticamente risolto il Contratto, per entrambe o anche limitatamente ad uno solo dei servizi di fornitura di energia elettrica o gas, qualora nel corso dell'esecuzione del Contratto venga meno anche solo uno dei requisiti indicati all'art. 3.3 e 3.4 del Contratto e comunque nel caso in cui il Cliente finale non abbia provveduto a porre rimedio alle inadempienze allo stesso contestate attraverso la comunicazione di messa in mora e/o non adempia alle obbligazioni relative a: (i) mancato pagamento, in tutto in parte, di una o più fatture alla scadenza (ii) mancata prestazione e o ricostituzione del deposito cauzionale (iii) impedimento all'accesso dei misuratori (iv) autoletture mendaci (v) assenza di condizioni di sicurezza e/o dei requisiti tecnici previsti dalle CTE (vi) prelievi o comportamenti fraudolenti (vii) inadempimenti del Cliente accertati in altre utenze gestite dal Fornitore o dal Distributore, (viii) qualora venga revocata la procedura SDD (ix) insolvenza e iscrizione del cliente nel registro dei protesti. **18.2** In aggiunta a quanto sopra costituiscono cause di risoluzione del contratto di somministrazione da parte del Fornitore (i) la risoluzione del contratto di trasporto o dispacciamento (ii) la risoluzione del rapporto contrattuale tra il Fornitore e l'utente del trasporto e del dispacciamento, secondo le previsioni dell'art. 16.2 del TIMOE qualora nel contratto di fornitura con il Cliente risulti che il Fornitore non sia anche l'utente del trasporto e del dispacciamento. **18.3** La risoluzione del Contratto di cui al presente art. 18 comporterà altresì l'automatica risoluzione dei contratti e servizi di trasporto, distribuzione, scambio sul posto, dispacciamento, gestione della connessione e vettoriamento oltre alla facoltà del Fornitore di richiedere a Distributore la cessazione amministrativa del PdR gas, al fine di interrompere definitivamente il servizio di distribuzione, con conseguente disalimentazione del PdR, ossia con interruzione della fornitura a mezzo di sigillo/piombatura del misuratore. **18.4** A seguito della risoluzione del contratto stipulato tra Distributore e Fornitore relativamente al singolo PdR del Cliente, conseguente all'esercizio da parte del Fornitore della facoltà di cui al presente art. 18, il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere al Distributore il passaggio del Cliente al fornitore di ultima istanza, ai sensi di quanto disposto dalla delibera 119/09, allegato A, art.2.2. **18.5** In caso di risoluzione del Contratto ai sensi del presente articolo, il Cliente sarà tenuto al pagamento di tutti i costi e corrispettivi della fornitura sino alla data di effettiva cessazione del contratto e dei relativi servizi di trasporto e distribuzione, scambio sul posto, dispacciamento, vettoriamento e gestione della connessione, oltre ad ogni eventuale maggior costo sostenuto dal Fornitore per la cessazione del contratto e fermo restando il diritto del Fornitore al risarcimento di ogni eventuale danno subito. **18.6** Successivamente alla cessazione della fornitura per qualsiasi causa intervenuta, al Cliente saranno altresì addebitati o accreditati gli eventuali importi riportati nella Fattura di Chiusura conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione anche in base alla lettura finale da parte del Distributore.

ARTICOLO 19 – DISPOSIZIONI GENERALI, COMUNICAZIONI E INDENNIZZI AUTOMATICI

19.1 Il Cliente dichiara di aver ricevuto anteriormente alla conclusione del Contratto tutte le informazioni ad esso relative, nonché la nota informativa, scheda di confrontabilità dei prezzi per il Cliente ai sensi della delibera ARERA 110/07 smi, informazioni sui livelli minimi di qualità ed indennizzi automatici, nonché scheda di comunicazione dei dati catastali in duplice copia. Con la sottoscrizione del MA dichiara di aver letto e di accettare le presenti CGF. **19.2** Eventuali diverse previsioni apposte dal Cliente alla documentazione contrattuale non saranno valide in mancanza di espressa approvazione per iscritto da parte del Fornitore. **19.3** Salvo diversa pattuizione scritta, qualsiasi comunicazione tra le Parti in relazione al presente Contratto si intenderà validamente effettuata (i) se inviata al Cliente, all'indirizzo indicato nel MA (ii) se al Fornitore, presso la sede legale dello stesso. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore eventuali variazioni dei dati forniti allo stesso in relazione al presente Contratto. **19.4** Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura. **19.5** Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedano una specifica modalità invio delle comunicazioni. **19.6** Il mancato esercizio da parte del Fornitore di uno o più diritti previsti in suo favore nelle presenti CGF, non potrà in alcun modo interpretarsi quale rinuncia ai diritti stessi. **19.7** Qualora, per qualunque motivo, una delle previsioni del presente Contratto fosse dichiarata, anche in parte, invalida, le rimanenti pattuizioni resteranno pienamente valide ed efficaci e la previsione invalida sarà sostituita con altra pattuizione il cui effetto, per quanto possibile, sia il più prossimo allo scopo cui la previsione invalida era volta. **19.8** Il Fornitore si impegna a rispettare i livelli minimi di qualità prescritti nel TIQV applicabili alla attività di vendita. In caso di mancato rispetto dello standard specifico Fornitore è tenuto ad erogare al Cliente i corrispondenti indennizzi automatici nei limiti di cui alla delibera ARERA 110/07 smi e TIQV. **19.9** Il Cliente è informato con apposito allegato, dei livelli minimi di qualità e del valore degli indennizzi.

ARTICOLO 20 – RECLAMI E INFORMAZIONI

20.1 Il Cliente può presentare reclamo o richiesta di informazione inviando comunicazione scritta a mezzo posta ordinaria da inoltrarsi presso la sede legale del Fornitore, posta elettronica certificata, ovvero tramite il sito internet www.luceegasitalia.it. **20.2** Il Fornitore, in conformità alle disposizioni normative vigenti, provvederà a fornire al Cliente, una risposta scritta motivata. **20.3** La comunicazione del reclamo non attribuisce alcuna facoltà al Cliente di ritardare o ridurre l'entità dei pagamenti.

ARTICOLO 21 – IMPOSTE E TASSE

21.1 Tutti i corrispettivi previsti dal Contratto ed inerenti alla fornitura sono da considerarsi al netto di qualsiasi 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. **21.2** Fatta salva l'espressa dichiarazione del Cliente di voler provvedere direttamente al pagamento delle imposte, il Fornitore si impegna ad effettuare le dichiarazioni all'Ufficio Tecnico di Finanza competente e ad eseguire i relativi pagamenti secondo le disposizioni di legge. **21.3** Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso ed il relativo onere è a carico della Parte che con il proprio comportamento renda necessaria la registrazione. In tal caso detta imposta è comunque dovuta in misura fissa in quanto i corrispettivi per le prestazioni di cui al Contratto sono da assoggettare ad IVA. L'imposta di bollo se dovuta è a carico del Cliente.

ARTICOLO 22 – BENI E SERVIZI COMPLEMENTARI

22.1 Il Cliente, in adesione alla proposta commerciale relativa alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale ovvero in un momento successivo al perfezionamento del Contratto, può concludere con il Fornitore o con altri soggetti legati da convenzioni commerciali con il Fornitore contratti di compravendita anche con patto di riservato dominio, fornitura, comodato, aventi ad oggetto Beni e Servizi Complementari. La disciplina dei Beni e Servizi Complementari potrà essere contenuta nei Contratti Complementari, ovvero nelle CTE, in norme di legge o regolamentari ad essi applicabili, nonché, in quanto applicabili, nelle presenti CGF. **22.2** Il Fornitore non assume alcuna responsabilità, ad alcun titolo, contrattuale o extra contrattuale, in relazione ai Beni o Servizi Complementari o all'adempimento dei Contratti Complementari conclusi dal Cliente con i partner commerciali del fornitore, ed ogni relativa eccezione o pretesa deve essere formulata dal Cliente esclusivamente nei confronti del soggetto con il quale è stato concluso il relativo Contratto Complementare. **22.3.** Il pagamento dei Costi Complementari potrà essere effettuato in un'unica soluzione contestualmente all'acquisto dei Beni e Servizi Complementari ovvero ripartito in rate mensili ove tale facoltà sia prevista dalla proposta commerciale del Fornitore. Il pagamento dei Costi Complementari addebitati in fattura deve



essere effettuato dal Cliente per l'intero importo dovuto e contestualmente al pagamento dei corrispettivi per la fornitura di energia e/o gas con le medesime modalità, e non può essere effettuato in forma parziale, né ritardato o evitato, neanche a fronte di eccezioni del Cliente relative ai Beni e Servizi Complementari, salva la successiva eventuale restituzione, da parte del Fornitore, di quanto indebitamente versato. L'effettuazione del pagamento dei Costi Complementari con le modalità di cui sopra è liberatorio per il Cliente nei confronti dell'avente diritto. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo, al pagamento dei Costi Complementari si applicano gli articoli 13 (Fatturazione – pagamenti – interessi di mora – sospensione fornitura per morosità - garanzie), 18 (Clausola risolutiva espressa) e 21 (Imposte e tasse) delle presenti CGF. **22.4** In caso di mancato, parziale o tardivo pagamento da parte del Cliente dei Costi Complementari il Fornitore sarà libero di disattivare e/o annullare i Beni e Servizi Complementari oltretutto pretendere il pagamento immediato dell'importo residuo complessivamente dovuto che sarà addebitato nella prima fattura successiva al mancato pagamento dei Beni e Servizi Complementari. **22.5** In caso di recesso da parte del Cliente dal contratto di fornitura entro 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto del Bene o Servizio Complementare, il Fornitore provvederà ad addebitare al Cliente l'importo residuo relativo ai Costi Complementari dovuti per l'acquisto dei Beni e Servizi Complementari nella prima fattura successiva al ricevimento della comunicazione di recesso e avrà la facoltà di annullare o disabilitare il Codice in caso di mancato, inesatto o tardivo pagamento di tale fattura. **22.6** Il Cliente dichiara di aver ricevuto all'atto di sottoscrizione del Contratto di fornitura tutte le necessarie informazioni afferenti al funzionamento, alla fruizione e all'utilizzo dei Beni e Servizi Complementari.

ARTICOLO 23 – RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

23.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito un riscontro ritenuto insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio di Conciliazione dell'Autorità (www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.html) oppure presso organismi di risoluzione delle controversie riconosciuti, nonché presso le Camere di Commercio che hanno aderito alla convenzione sottoscritta dall'ARERA ai quali il Fornitore si impegna a partecipare. **22.2** Il preventivo esperimento del tentativo di conciliazione da parte del Cliente è condizione di procedibilità per l'azione giudiziaria.

ARTICOLO 24 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

24.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana. **24.2** Per qualsiasi controversia derivante dall'esecuzione, interpretazione e/o applicazione del contratto, nonché relativa alla validità o efficacia dello stesso, sarà competente in via esclusiva il foro di Torino con esclusione di qualsiasi altro foro concorrente. **24.3** Relativamente ai soli clienti Domestici, per qualsiasi controversia derivante dall'esecuzione, interpretazione e/o applicazione del contratto, nonché relativa alla validità o efficacia dello stesso, sarà competente il Foro di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicato nel territorio dello Stato italiano.

ARTICOLO 25 - INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 E 14 DEL REG. CEE 679/2016 E DELLA NORMATIVA ITALIANA DI ARMONIZZAZIONE

Il trattamento dei dati personali del Cliente da parte del Fornitore, Titolare del trattamento, avverrà nel rispetto del Regolamento CEE 2016/679 ("GDPR") e del D.lgs.196/2003 e smi ("Codice Privacy"). La Società ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail dpo.luceegasitalia@luceegasitalia.it. I dati personali del Cliente saranno trattati per: (1) esecuzione richieste precontrattuali e obblighi contrattuali: (a) verifica della solvibilità, valutazione del merito creditizio e controlli antifrode. La base giuridica è il legittimo interesse del Fornitore alla (b) gestione del rapporto contrattuale per la somministrazione di energia elettrica e/di gas, dei Beni e Servizi Complementari e delle attività ad esse correlate; (c) supporto informativo al Cliente sull'efficiamento energetico attraverso analisi di consumo. La base giuridica è l'esecuzione del contratto di fornitura. Il conferimento dei dati è necessario e in mancanza non sarà possibile stipulare o eseguire correttamente il contratto di fornitura. I dati saranno conservati nei tempi previsti dalle disposizioni in materia di prescrizione. (2) Adempimento degli obblighi di legge, regolamenti, di disposizioni di Autorità legittimate dalla legge, addebito del canone RAI. La base giuridica sono gli obblighi di legge a cui è soggetto il Fornitore. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di stipulare o eseguire correttamente il contratto. I dati saranno conservati nei limiti imposti dalle disposizioni di legge. (3) Accertamento, esercizio o difesa di un diritto del Titolare o di terzi. La base giuridica è rappresentata dal legittimo interesse del Fornitore e/o di terzi. I dati saranno conservati nei tempi previsti dalle disposizioni in materia di prescrizione e per un tempo superiore nel caso di contenziosi in corso. (4) Attività di marketing (a) curate dal Fornitore su prodotti/servizi propri e di partner commerciali via SMS, e-mail o telefono con operatore; (b) previa comunicazione dei dati, curate da altre imprese su propri prodotti/servizi via SMS, e-mail o telefono con operatore; (c) via e-mail su prodotti/servizi del Fornitore analoghi a quelli forniti (c.d. "soft spam"). La base giuridica è costituita dal consenso espresso e specifico, fornito dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto. Le successive manifestazioni di volontà espresse dal Cliente in occasione della sottoscrizione di ulteriori Contratti relativi a prodotti e/o servizi del Fornitore, sono da intendersi come aggiornamenti delle manifestazioni di volontà precedentemente rese dal Cliente medesimo. Il Cliente può in qualsiasi momento revocare o modificare i consensi espressi. I dati saranno conservati sino all'opposizione/revoca del consenso e comunque non oltre i 24 mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale, salvo refresh dello stesso da parte del Cliente. (5) Analisi e ricerche di mercato. La base giuridica è il consenso espresso e specifico, fornito dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto. Le successive manifestazioni di volontà espresse dal Cliente in occasione della sottoscrizione di ulteriori Contratti relativi a prodotti e/o servizi del Fornitore, sono da intendersi come aggiornamenti delle manifestazioni di volontà precedentemente rese dal Cliente medesimo. Il Cliente può in qualsiasi momento revocare o modificare i consensi espressi. I dati saranno conservati sino all'opposizione/revoca del consenso e comunque non oltre i 24 mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale, salvo refresh dello stesso da parte del Cliente. I dati personali potranno essere comunicati per le finalità illustrate (i) a soggetti che svolgono servizi per conto del Fornitore, quali Responsabili del Trattamento; (ii) a società controllate o collegate per finalità amministrative e/o contabili e (iii) a soggetti pubblici o privati, che li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento. I dati personali non saranno oggetto di trasferimento a società terze in Paesi non appartenenti all'Unione Europea. Laddove tale trasferimento si rendesse necessario per taluna delle finalità sopra menzionate, il Titolare adatterà ogni misura necessaria a garantire un adeguato livello di protezione dei dati personali (ad esempio, Clausole Contrattuali Standard, decisioni di adeguatezza). Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del GDPR il Cliente ha diritto di ottenere l'accesso ai dati personali, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione dei suoi dati personali; il diritto di ottenere la limitazione del trattamento e il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, nei casi previsti dal GDPR. Il Cliente può esercitare i diritti sopra elencati o richiedere l'informativa estesa contattando il Servizio Clienti al numero 011.088.78.78, inviando una e-mail all'indirizzo servizio.clienti@luceegasitalia.it o rivolgendosi al responsabile per la protezione dei dati. L'ultima versione dell'informativa di dettaglio aggiornata sarà sempre disponibile sul Portale, al Servizio Clienti o nei negozi fisici del Titolare. Le modifiche rivelanti saranno annunciate mediante avvisi in bolletta.