

## 1. Definizioni e normativa di riferimento.

**Autorità o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente; **Bolletta 2.0:** è l'Allegato A alla Del. dell'Autorità 501/2014/R/com e s.m.i.; **Cliente o Cliente finale:** è la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica e/o gas naturale esclusivamente per uso proprio; **Cliente domestico:** è il Cliente che utilizza l'energia elettrica e/o il gas naturale consegnati in un unico punto di prelievo e/o di riconsegna per alimentare un'abitazione e le relative applicazioni, i locali annessi o pertinenti all'abitazione, che utilizza l'energia elettrica per alimentare i punti di ricarica privati per veicoli elettrici e i servizi generali in edifici composti da massimo due unità immobiliari; **Condominio uso domestico gas naturale:** è un intero edificio diviso in più unità catastali in cui sia presente almeno una unità abitativa con utenze del gas naturale analoghi a quelli di cui al Cliente domestico, purché: i) il titolare del punto di fornitura non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio; ii) il gas consegnato non sia utilizzato in attività produttive, ivi inclusi la commercializzazione di servizi energetici quali, ad esempio, la gestione calore; Condominio uso domestico energia elettrica ai fini dell'applicazione dell'IVA agevolata (primo periodo del n. 103) della tabella A, parte III, allegata al d.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633; è il soggetto che, quale consumatore finale, impiega l'energia elettrica nella propria abitazione privata a carattere familiare o in analoghe strutture a carattere collettivo caratterizzate dal requisito di residenzialità, e non la utilizza nell'esercizio di imprese o per effettuare prestazioni di servizi rilevanti ai fini dell'IVA, anche se in regime di esenzione (cfr. circ. 29/10/1977, n. 59, circ. 07/04/1999, n. 82, ris. 28/01/2008, n. 21/E, ris. 01/04/2020, n. 28/E, ris. 19/01/2017, n. 8/E); **Cliente non domestico:** è la persona fisica o giuridica – diversa dalle amministrazioni pubbliche – che acquista energia elettrica e/o gas naturale per usi diversi dal proprio consumo domestico; **Clienti non disallimentabili:** sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura, ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagio fisico ed i Clienti non domestici di energia elettrica e/o gas naturale che svolgono funzioni di pubblica utilità; **Clienti titolari di bonus sociale:** sono i Clienti domestici di energia elettrica e/o gas naturale che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico così come definiti all'art. 2, commi 2.2 e 2.3 TIBEG; **Codice di condotta commerciale:** è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con Del. 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, come successivamente modificato e integrato; **Codice del consumo:** è il d.lgs. 206/2005, G.U. n. 235/2005, come successivamente modificato e integrato; **Contratto:** è l'insieme delle regole che disciplinano la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale contenute nella Proposta di Contratto, nelle presenti Condizioni generali di fornitura (CGF) e nelle Condizioni tecniche ed economiche (CTE), nonché nei relativi allegati. In caso di discordanza tra gli allegati e le CGF prevarranno le disposizioni contenute negli allegati; **Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 d.lgs.79/99, G.U. n. 75/99, ovvero di gas naturale ai sensi dell'art.14 d.lgs. 164/2000, G.U. n. 142/2000, alla cui rete è connesso il punto di fornitura del Cliente; **Fornitore:** è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un contratto; **Gruppo di misura o misuratore:** è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale prelevati presso il Punto di fornitura; **Punto di fornitura:** è il punto fisico in cui l'energia elettrica e/o il gas viene consegnato dal Fornitore e prelevato dal Cliente finale; **Punto di prelievo (POD):** è un codice alfanumerico che identifica il punto di fornitura di energia elettrica. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia il fornitore; **Punto di riconsegna (PDR):** è un codice composto da 14 numeri che identifica il punto di fornitura di gas naturale. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia il fornitore; **Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016** relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati; **RQDG:** è la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione nello stesso indicato, approvato con Del. dell'Autorità 574/2013/R/gas e s.m.i.; **RTDG:** è la regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione nello stesso indicato, approvato con Del. dell'Autorità 367/2014/R/gas e s.m.i.; **Servizio Conciliazione:** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'art. 1, co. 1.1, lett. t), Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità – Testo Integrato Conciliazione – TICO, approvato con Del. 209/2016/E/com e s.m.i.; **Servizio di default:** è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di riconsegna non sia fisicamente disallimentato o trovi un fornitore; **Servizi di ultima istanza:** per l'energia elettrica sono il Servizio di maggior tutela ovvero di salvaguardia; per il gas naturale sono i servizi erogati dal fornitore del Servizio di default di distribuzione e dal FUI; **SII:** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla L. n. 129/2010, G.U. n.192/2010; **Sistema indennitario:** è il sistema che garantisce un'indennizzo 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 3 (tre) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, istituito con Del. dell'Autorità ARG/elt 191/09 e s.m.i.; **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 poterli 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, allegati scaricabili e stampabili a messaggi di posta elettronica; **Terna:** è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, co. 1, d.lgs. n. 79/99, G.U. n. 75/99; **TIBEG:** il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, approvato con Del. dell'Autorità 402/2013/R/com e s.m.i.; **TIC:** è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione nello stesso indicato; **TIF:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale, approvato con Del. dell'Autorità 463/2016/R/com e s.m.i.; **TIMG:** è il Testo integrato morosità gas, approvato con Del. dell'Autorità ARG/gas 99/11 e s.m.i.; **TIMOE:** è il Testo integrato morosità elettrica, approvato con Del. dell'Autorità 258/2015/R/eeel e s.m.i.; **TIQE:** è il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione nello stesso indicato, approvato con Del. dell'Autorità 646/2015/R/eeel e s.m.i.; **TIVQ:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, approvato con Del. dell'Autorità 413/2016/R/com e s.m.i.; **TIV:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali, approvato con Del. dell'Autorità 301/2012/R/eeel e s.m.i.; **TIVG:** è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo reti. Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

## 2. Oggetto del Contratto

**2.1.** Il Contratto di fornitura ha per oggetto la somministrazione di energia elettrica per uso domestico e altri usi in bassa tensione e/o di gas naturale per uso domestico e altri usi entro il volume massimo di 200.000 Smc/anno al Cliente da parte del Fornitore, presso il/i Punto/i di fornitura individuato/i nella Proposta di Contratto, che unitamente alle presenti Condizioni generali di fornitura (CGF), nonché agli allegati alla Proposta di Contratto ed alle Condizioni tecniche ed economiche (CTE) costituiscono il Contratto di fornitura. Costituisce, altresì, oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato da parte del Fornitore dall'esercizio del Servizio di salvaguardia o del Servizio di default, rispettivamente per l'energia elettrica ed il gas naturale, che in precedenza serviva il Cliente. **2.2.** Il Cliente prende atto e dichiara di accettare che qualora vi fosse discordanza tra i dati tecnici dallo stesso forniti in relazione al/i Punto/i di fornitura individuato/i nella Proposta di Contratto e quelli in possesso del Distributore locale competente e/o del SII, prevarranno questi ultimi.

## 3. Conclusione del Contratto

**3.1.** Il Contratto si può perfezionare sia per iscritto, sia tramite procedura online che tramite altre forme di comunicazione a distanza. In ogni caso il Cliente formula una Proposta di Contratto irrevocabile per 45 (quarantacinque) giorni solari successivi alla data di sottoscrizione della medesima Proposta. Entro quest'ultimo termine il Fornitore, previa attività di verifica dei dati dichiarati e dell'affidabilità del Cliente basate, oltre che sulla verifica di assenza di morosità nei confronti del medesimo Fornitore per precedenti contratti o contratti in essere, anche sulla verifica di informazioni di merito creditizio fornite da primarie società/enti preposti a tale attività, comunica per iscritto al Cliente, a mezzo posta, email, o altro supporto durevole, l'accettazione della Proposta di Contratto ovvero il rifiuto della stessa. Il Contratto si perfeziona con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni solari dall'invio effettivo da parte del Fornitore. **3.2.** In caso di contratto on line il Cliente, immediatamente dopo la sottoscrizione della Proposta di Contratto, potrà scaricare copia integrale della documentazione contrattuale. Successivamente all'accettazione il Contratto sarà archiviato dal Fornitore in formato elettronico in modalità informatica. **3.3.** In caso di contratto stipulato con un Cliente domestico fuori dei locali commerciali, il Fornitore consegna al Cliente una copia cartacea della documentazione contrattuale sottoscritta o, se il Cliente è d'accordo, ne invia copia in forma elettronica all'indirizzo email indicato dal Cliente stesso. **3.4.** Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente non domestico in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, il Fornitore, prima di inoltrare richiesta di switching, ed al fine di acquisire la conferma della volontà contrattuale del cliente, invierà a quest'ultimo una lettera di conferma al suo domicilio o all'indirizzo di posta elettronica fornito dal cliente medesimo o in alternativa – nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore – effettuerà una chiamata di conferma. **3.5.** L'amministratore condominiale che sottoscrive un nuovo contratto di fornitura o concordi nuove condizioni economiche deve allegare la Delibera del Condominio che lo autorizza a tali attività specifiche; in difetto, la sottoscrizione sarà illegittima. **3.6.** Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero degli allegati "Informazioni sul mix energetico", "Informazioni sui livelli specifici e generali di qualità commerciale", "Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento", "Modulo per la presentazione dei reclami e delle richieste scritte di informazione" e "Modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali" con la messa a disposizione della documentazione sui propri siti internet [www.novaage.it](http://www.novaage.it) – [www.enercasacoop.it](http://www.enercasacoop.it) – [www.enerimpresacoop.it](http://www.enerimpresacoop.it) in versione scaricabile. **3.7.** La documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente. **3.8.** In qualunque momento successivo alla conclusione del Contratto, il Fornitore trasmetterà al Cliente, su richiesta effettuata telefonicamente al numero 0161 271898 o via email all'indirizzo [clienti@novaage.it](mailto:clienti@novaage.it), copia della documentazione contrattuale all'indirizzo di posta elettronica comunicato dal Cliente medesimo. Nel caso di richiesta di copia cartacea, il Fornitore informerà preventivamente il Cliente dell'eventuale rimborso dei costi sostenuti per la spedizione posti a suo carico. Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il Cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati gli impianti

## 4. Procedura a Recedere

**4.1.** In caso di contratto per cambio fornitore, il Cliente, con la sottoscrizione e conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza al Fornitore perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente fornitore con le modalità di cui ai commi successivi. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito. **4.2.** Il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la richiesta di switching al SII, nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente. **4.3.** Per il solo Cliente domestico, il Fornitore esercita il diritto di recesso una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui all'Art. 5, salvo il Cliente medesimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo Art. 5.4.

## 5. Diritto di ripensamento.

**5.1.** Qualora il Contratto sia stato stipulato dal Cliente domestico o da Condominio uso domestico fuori dai locali commerciali del Fornitore o con forme di comunicazione a distanza (quale la procedura online), il Cliente potrà sempre esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo. **5.2.** È possibile esercitare il diritto di ripensamento inviandone comunicazione, anche tramite l'apposito modulo, messo a disposizione dal Fornitore, all'Ufficio Customer Care mediante fax al numero 0161 394757 o per posta elettronica all'indirizzo [clienti@novaage.it](mailto:clienti@novaage.it) o per raccomandata all'indirizzo NOVA AEG S.p.A. o per posta elettronica certificata all'indirizzo [clienti@pec.novaage.it](mailto:clienti@pec.novaage.it), Via Nelson Mandela 4 – 13100 Vercelli (VC). In caso di comunicazione inviata per posta elettronica, il Fornitore comunicherà al Cliente una conferma di ricevimento del diritto di ripensamento esercitato su supporto durevole. **5.3.** L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente Articolo incombe sul Cliente. **5.4.** 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 dar corso all'attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento. **5.5.** La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento. **5.6.** Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'attivazione medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a quello stabilito all'art. 11 TIV. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa. **5.7.** Le Parti prendono atto che: (a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura, la stessa continua a essere garantita dal precedente fornitore; (b) se il Cliente esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedire l'attivazione, lo stesso Cliente può individuare un altro fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa istanza. In caso contrario sarà attivato il Servizio di maggior tutela e/o i Servizi di ultima istanza. **5.8.** In tutti i casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

## 6. Revoca della richiesta di switching

6.1. Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di *switching*. A tal fine il SII comunica al Fornitore: (a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità; (b) limitatamente alla fornitura di energia elettrica, se per il medesimo Punto di fornitura sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa; (c) il mercato di provenienza, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; (d) se negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching* sono state presentate sul Punto di fornitura richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso; (e) se negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching* sono state eseguite richieste di *switching*, oltre a quella eventualmente in corso; (f) limitatamente alla fornitura di gas naturale, se il Punto di fornitura non è accessibile. 6.2. In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente domestico o Condominio uso domestico eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di *switching* entro l'ultima data utile. 6.3. Qualora il Fornitore eserciti la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto, senza responsabilità di nessuna delle Parti, e verranno altresì meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore. 6.4. Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di: (a) ritirare la richiesta di *switching* per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore; (b) confermare la richiesta *switching*, rivalendosi sul Cliente finale.

## 7. Durata e decorrenza del Contratto.

7.1. Il Contratto è a tempo indeterminato, salvo diversamente previsto nell'allegato CTE, a decorrere dalla data di effettiva attivazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale. 7.2. L'attivazione della fornitura, sempreché sia compatibile con l'efficacia dei contratti di trasporto, trasmissione, dispacciamento e modalità di consegna di cui ai successivi Articoli 9 e 10 e con l'efficacia dei recessi nei confronti dei precedenti fornitori, e salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo alla prima data utile indicata nella Proposta di Contratto e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto. 7.3. Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'attivazione medesima ovvero l'impossibilità effettiva a dare esecuzione al Contratto. In tale ultimo caso, il Contratto si riterrà automaticamente risolto, senza responsabilità di nessuna delle Parti.

## 8. Utilizzo dell'energia elettrica e/o del gas naturale.

8.1. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica e/o il gas naturale messi a disposizione dal Fornitore per gli usi dichiarati nella Proposta di Contratto, in conformità alle regole di prudenza e sicurezza.

8.2. Il Cliente non può cedere l'energia elettrica e/o il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna, né utilizzarli in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto. 8.3. Il Cliente è tenuto a prelevare l'energia elettrica e/o il gas naturale entro i limiti di potenza e/o di volume contrattualmente convenuti. Laddove il Cliente volesse superare tali limiti, dovrà fare richiesta, per il tramite del Fornitore, al Distributore, che provvederà ad effettuare le relative verifiche e gli eventuali lavori, nonché addebitare i relativi oneri, riacdebitati dal Fornitore al Cliente. 8.4. In caso di violazione da parte del Cliente delle prescrizioni di cui ai commi precedenti, il Fornitore potrà sospendere la fornitura e risolvere il presente Contratto. Il Cliente risponderà altresì di tutti gli eventuali danni arrecati al Fornitore medesimo o ai terzi, compresi i danni relativi alla qualità del servizio erogato dal Fornitore al Cliente medesimo o a terzi.

## 9. Trasporto, Gestione della connessione e Dispacciamento dell'energia elettrica.

9.1. Il Cliente, con riferimento all'Al Punto/i di Prelievo oggetto del Contratto, conferisce, a titolo gratuito, al Fornitore mandato irrevocabile senza rappresentanza, ex art. 1705 c.c., per la sottoscrizione del contratto di dispacciamento con Tema S.p.A. e del contratto per il servizio di trasporto con il Distributore locale. 9.2. Il Cliente conferisce, inoltre, al Fornitore mandato irrevocabile con rappresentanza per la sottoscrizione del contratto del servizio di connessione alla rete elettrica con il Distributore locale. 9.3. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui ai commi precedenti. 9.4. 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. 9.5. Il Fornitore si impegna, in relazione alle esigenze del Cliente e nell'interesse dello stesso, a richiedere al Distributore l'esecuzione di attività relative alla gestione del/i Punto/i di Prelievo, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, aumento di potenza, spostamento del gruppo di misura, ecc. 9.6. Il Fornitore non sarà ritenuto responsabile di alcuna interruzione o irregolarità della fornitura, ivi comprese le sospensioni della stessa dovute ad attività di manutenzione, riparazione, guasti agli impianti di proprietà del Distributore, manomissione del contatore. In nessuno dei suddetti casi il Cliente avrà diritto al risarcimento di danni né quanto sopra potrà costituire motivo di anticipata risoluzione del Contratto da parte del Cliente. Nei casi di manomissione del contatore, il Contratto si intende sospeso, fatta salva la fatturazione degli oneri passanti, che il Distributore dovesse fatturare al Fornitore.

## 10. Modalità di consegna del gas e Gestione della connessione.

10.1. La fornitura di gas è effettuata a deflusso libero, misurato da contatore. 10.2. Il gas viene consegnato in corrispondenza del Punto di riconsegna tra l'impianto di proprietà del Distributore o dallo stesso gestito e l'impianto di proprietà del Cliente o dallo stesso gestito a valori di pressione resi disponibili dalla società di distribuzione e previsti dal Codice di Rete. Eventuali richieste di intervento inerenti il gruppo di misura, ad eccezione del pronto intervento, devono essere indirizzate al Fornitore, il quale si farà carico di veicolare al Distributore responsabile del servizio in conformità con la normativa in tema di qualità commerciale. 10.3. Il Fornitore, con riferimento all'Al Punto/i di riconsegna oggetto del presente Contratto, chiederà l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente. A tal fine, il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui al comma precedente. 10.4. Il Cliente, ove applicabile, si impegna altresì a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del Contratto per il servizio di allacciamento e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto. 10.5. Il Fornitore si impegna, in relazione alle esigenze del Cliente e nell'interesse dello stesso a richiedere al Distributore l'esecuzione di attività relative alla gestione del PDR, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, spostamento del gruppo di misura, verifica della pressione della fornitura, verifica del funzionamento del gruppo di misura, ecc. 10.6. Il Fornitore non sarà ritenuto responsabile di alcuna interruzione o irregolarità della fornitura, ivi comprese le sospensioni della stessa dovute ad attività di manutenzione, riparazione, guasti agli impianti di proprietà del Distributore, manomissione del contatore. In nessuno dei suddetti casi il Cliente avrà diritto al risarcimento di danni né quanto sopra potrà costituire motivo di anticipata risoluzione del Contratto da parte del Cliente. Nei casi di manomissione del contatore, il Contratto si intende sospeso, fatta salva la fatturazione degli oneri passanti, che il Distributore dovesse fatturare al Fornitore.

## 11. Condizioni Economiche. Rinnovo. Recesso.

11.1. Per ogni tipologia di fornitura le condizioni economiche ed il relativo periodo di applicabilità (decorrente dalla data di attivazione della fornitura) sono indicate nelle Condizioni tecniche ed economiche (CTE). 11.2. Il prezzo riportato nelle CTE relativo alla fornitura di energia elettrica si intende al netto di: (i) corrispettivi per il servizio di trasmissione e misura pubblicati periodicamente dall'ARERA; (ii) componenti  $ASOS$  (componente della spesa per oneri di sistema destinata a coprire gli oneri generali relativi al sostegno delle energie da fonti rinnovabili e alla cogenerazione CIP 6/92);  $ANM$  (componente della spesa per oneri di sistema destinata a: incentivazione della produzione ascrivibile a rifiuti non biodegradabili; messa in sicurezza del nucleare e misure di compensazione territoriale; agevolazioni tariffarie riconosciute per il settore ferroviario; sostegno alla ricerca di sistema; bonus elettrico (quota che ai clienti cui è stato riconosciuto il bonus viene compensata tramite il bonus medesimo); integrazioni delle imprese elettriche minori e promozione dell'efficienza energetica) e UC previsti per il mercato libero, nonché di eventuali voci aggiuntive stabilite e/o approvate dall'ARERA, tra cui il corrispettivo a copertura dei costi di acquisto e dispacciamento dell'energia elettrica e tutte le componenti passanti; (iii) corrispettivo per il servizio di trasporto risultante dall'applicazione dell'opzione tariffaria del Distributore, comprensiva dei corrispettivi per il prelievo di energia reattiva; (iv) corrispettivo relativo ai costi di commercializzazione come descritto nelle CTE; (v) corrispettivi a copertura dei costi di dispacciamento, come definiti dal TIV applicabili anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione quantificate in base ai fattori determinati dal TIS; (vi) imposte erariali ed eventuali addizionali gravanti sui consumi di energia elettrica, nonché dell'IVA; (vii) eventuali corrispettivi aggiuntivi stabiliti e/o approvati dall'ARERA o definiti dal Distributore; (viii) eventuale CANONE TV. 11.3. Il Prezzo riportato nelle CTE relativo alla fornitura di gas naturale si intende al netto di: (i) componenti tariffarie previste dal vigente quadro normativo (RTDG e TIVG) a copertura dei costi di trasporto e relative addizionali, distribuzione e vendita al dettaglio; (ii) ulteriori oneri di sistema; (iii) imposte erariali ed eventuali addizionali gravanti sui consumi di gas naturale ed IVA; (iv) costo assicurazione clienti finali; (v) eventuali corrispettivi aggiuntivi stabiliti e/o approvati dall'ARERA o definiti dal Distributore. 11.4. La determinazione dei corrispettivi per la fornitura di gas naturale nsente, altresì, dell'applicazione di due distinti coefficienti: il potere calorifico superiore convenzionale PCS di un metro cubo di gas distribuito nella località misurato alle condizioni standard, determinato come previsto dal TIVG; il coefficiente C di correzione alle condizioni standard dei consumi rilevati presso un punto di riconsegna il cui Gruppo di misura non sia dotato di apparecchiature di correzione elettronica della misura alle condizioni standard, secondo le previsioni di cui all'RTDG. Qualora il gas fornito al Cliente sia misurato in media pressione o, se in bassa pressione, con l'installazione presso il Cliente di un gruppo di misura di classe non inferiore alla classe G40, il Cliente può attivarsi a proprie spese affinché il gruppo di misura utilizzato per la determinazione dei volumi fatturati sia corredato di un idoneo correttore omologato. 11.5. Tutte le componenti di cui ai precedenti commi sono da intendersi a carico del Cliente e verranno aggiornate secondo le modalità e i tempi stabiliti dalle Autorità competenti, dall'ARERA e dal Distributore. 11.6. Il Cliente si assume la piena responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato in Contratto in relazione all'uso della fornitura, consapevole delle implicazioni fiscali di tale dichiarazione e dell'impatto sulla attribuzione della corretta tariffa di trasporto, restando inteso che il Fornitore potrà riacdebitare al Cliente in fattura ogni eventuale importo per maggiori corrispettivi, imposte o sanzioni per cui sia rimasto onerato. 11.7. Il rinnovo delle condizioni economiche, secondo le modalità e le tempistiche indicate nelle CTE, non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. 11.8. Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto, anche con riferimento ad una sola delle somministrazioni, dandone comunicazione all'altra Parte. 11.9. Nel caso di recesso per cambio fornitore, il Cliente, in occasione della conclusione del nuovo contratto di fornitura, rilascia al venditore entrante apposita procura a recedere, per suo conto ed in suo nome, dal contratto col venditore uscente. Il recesso per conto del Cliente finale è esercitato mediante l'invio della richiesta di *switching* al SII da parte dell'utente del dispacciamento entrante entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese antecedente la data di cambio venditore. Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, 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 efficacia del recesso. 11.10. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare fornitore, ma ai fini della cessazione della fornitura o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (uno) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto mediante la compilazione dell'apposito Modulo, scaricabile dai siti [www.novaaeg.it](http://www.novaaeg.it) - [www.enercascoop.it](http://www.enercascoop.it) - [www.enerimprescoop.it](http://www.enerimprescoop.it) e da trasmettere all'Ufficio Customer Care mediante fax al numero 0161 394757 o per posta elettronica all'indirizzo [clienti@novaaeg.it](mailto:clienti@novaaeg.it) o per posta all'indirizzo NOVA AEG S.p.A., Via Nelson Mandela 4 - 13100 Vercelli (VC). A seguito della comunicazione di recesso, il Fornitore provvede ad effettuare le necessarie operazioni al fine di rendere effettiva la cessazione della fornitura. Fino a detta operazione il Cliente è obbligato al pagamento degli importi relativi ai consumi di energia elettrica e/o di gas naturale. In mancanza di recesso scritto il Cliente rimane obbligato al pagamento dei consumi di energia elettrica e/o gas naturale e di qualsiasi spesa ed onere che dovesse rendersi necessario, oltre al risarcimento degli eventuali danni, anche per tutto il periodo in cui, pur non essendo più il fruitore, continuerà ad essere intestatario del Contratto. Il Cliente resta inoltre responsabile dei consumi di energia elettrica e/o gas naturale e di quanto altro dovuto, nel caso in cui, pur provvedendo a disdire la fornitura non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del misuratore. 11.11. Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

## 12. Oneri fiscali.

12.1. Oltre ai corrispettivi previsti nel Contratto e nelle CTE, sono posti a carico del Cliente tutti i diritti e le imposte che il Fornitore è tenuto a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o agli Enti Locali in relazione al Contratto stesso. 12.2. Il trattamento fiscale in materia di IVA, accise ed imposte addizionali è determinato, per i consumi di gas naturale, sulla base della tassazione prevista per gli "usi civili", per l'energia elettrica, nel caso di Uso Domestico, dall'indicazione sul tipo d'abitazione ("di residenza" o "non di residenza") riportata dal Cliente nella documentazione contrattuale sottoscritta. In caso di assenza di tale indicazione, l'abitazione del Cliente verrà sottoposta al regime di maggior imposizione fiscale vigente. 12.3. La normativa fiscale, tanto per la somministrazione dell'energia elettrica quanto per la somministrazione di gas naturale, prevede, per alcuni utilizzi, un trattamento fiscale agevolato, di esenzione o di esclusione, come illustrato dalla documentazione messa a disposizione dal Fornitore sui propri siti [www.novaaeg.it](http://www.novaaeg.it) - [www.enercascoop.it](http://www.enercascoop.it) - [www.enerimprescoop.it](http://www.enerimprescoop.it). Il Cliente che ritiene di rientrare in tali categorie di utilizzo e di poter essere assoggettato al trattamento agevolato, di esenzione o di esclusione, deve inviare al Fornitore, a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo NOVA AEG S.p.A., Via Nelson Mandela 4 - 13100 Vercelli (VC) ovvero a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [clienti@pec.novaaeg.it](mailto:clienti@pec.novaaeg.it), la suddetta documentazione debitamente compilata e corredata di tutti gli elementi necessari all'applicazione del regime fiscale richiesto. In assenza dei predetti documenti verranno applicate le accise, le imposte regionali, nonché l'aliquota IVA nella misura ordinaria, fatto salvo quanto stabilito al successivo paragrafo. 12.4. Ai fini della corretta applicazione delle imposte, in mancanza di diversa comunicazione del Cliente, il Fornitore considererà valide l'istanza, le dichiarazioni e la documentazione, riferite al/i medesimo/i Punto/i di Fornitura, se già ritenute valide nell'ambito di un precedente

contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas tra le Parti da cui si siano susseguiti, senza soluzione di continuità, contratti di somministrazione e a condizione che non siano intervenute modifiche normative e/o interpretative che ne rendano necessaria l'integrazione o la modificazione. **12.5.** Nel caso in cui sussistano utilizzi dell'energia elettrica e/o di gas naturale soggetti contemporaneamente a diverse aliquote fiscali, l'applicazione dell'aliquota differenziata verrà effettuata dal Fornitore sulla base di apposita comunicazione ricevuta dal Cliente entro il secondo giorno lavorativo del mese successivo a quello di prelievo e contenente dettaglio del valore mensile dei quantitativi di energia elettrica e/o di gas naturale, distinti per ciascuna delle diverse aliquote (a mero titolo esemplificativo: industriale, esente, ecc.). **12.6.** Sarà cura del Cliente fornire tempestivamente l'aggiornamento dell'istanza, delle dichiarazioni e della documentazione, nel caso di variazioni riguardanti gli impieghi dell'energia elettrica e/o di gas naturale, la destinazione d'uso dei locali, la tipologia di attività svolta, la titolarità dell'utenza (cessione, affitto, cambiamenti di ragione sociale, denominazione, tipologia societaria, indirizzo, ecc.) nonché ogni altro elemento in precedenza dichiarato. Il Cliente assume la responsabilità del rispetto dei tempi di comunicazione, dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione dal Cliente stesso consegnate al Fornitore.

Qualora dovessero emergere divergenze rispetto a quanto comunicato dal Cliente al Fornitore, saranno poste a carico del Cliente stesso eventuali differenze di imposte, addizionali, sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o agli Enti Locali. **12.7.** Saranno in ogni caso posti a carico del Cliente eventuali recuperi d'imposte che il Fornitore sarà tenuto a pagare ai soggetti preposti (Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali) in conseguenza di accertamenti da cui risulti che sia stato effettuato un minor versamento d'imposte, causato dalla non corrispondenza tra quanto accertato come dovuto e quanto fino ad allora versato. Nel solo caso in cui i recuperi d'imposta siano causati da un errore attribuibile al Cliente sarà posta a carico di quest'ultimo anche ogni ulteriore somma (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: sanzioni, oneri, indennità, interessi) che il Fornitore sarà tenuto a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali. Nel caso in cui in conseguenza di accertamenti risulti che sia stato effettuato un maggior versamento d'imposte, saranno riconosciuti al Cliente i relativi rimborsi d'imposta. Nel solo caso in cui il maggior versamento d'imposte sia stato causato da un errore attribuibile al Cliente, il Fornitore procederà al rimborso d'imposta al Cliente solo entro i termini e nella misura in cui il Fornitore potrà ottenere il rimborso dall'Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali.

### **13. Garanzie per il Cliente non domestico.**

**13.1.** Qualora prima dell'esecuzione del Contratto ovvero durante l'esecuzione dello stesso il Fornitore constatasse, a suo insindacabile giudizio, un livello non adeguato di affidabilità e solvibilità del Cliente (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il mancato rispetto dei termini di pagamento, un giudizio negativo o peggiorativo espresso dalle principali agenzie di rating, la pubblicazione da parte degli organismi di informazione di notizie negative sull'andamento economico del Cliente, l'apertura di procedure concorsuali a carico del Cliente), sarà facoltà del Fornitore chiedere al Cliente non domestico, prima dell'inizio della fornitura ovvero nel corso della stessa, a garanzia dell'esatto e puntuale adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal presente Contratto, il versamento di un deposito cauzionale infruttifero ovvero il rilascio di un'idonea garanzia bancaria per un importo così calcolato (i) per la fornitura di energia elettrica: VOLUME MEDIO MENSILE\*3\*450 €/MWh; (ii) per la fornitura di gas naturale: VOLUME MEDIO MENSILE\*3\*2,45 €/Smc. Detta garanzia resterà in vigore per tutta la durata del Contratto, tenuto conto di eventuali rinnovi, integrazioni e/o modificazioni, e per i 3 (tre) mesi successivi alla data di cessazione del Contratto medesimo. **13.2.** In caso di garanzia bancaria, la stessa, rilasciata da primario istituto bancario, dovrà contenere l'impegno della banca a pagare l'intero importo garantito a prima richiesta del Fornitore, nonché la rinuncia espressa ai benefici, diritti ed eccezioni derivanti dagli artt. 1944, 1945, 1955 e 1957 c.c.. **13.3.** Qualora il Fornitore richieda una delle garanzie di cui all'Art. 13.1 al momento della sottoscrizione del Contratto ed in ogni caso non oltre 15 (quindici) giorni dalla stessa, il loro rilascio da parte del Cliente costituisce condizione essenziale per l'esecuzione della fornitura. Resta pertanto inteso che, in caso di mancato rilascio della garanzia o di consegna di una garanzia non conforme ai requisiti prescritti dal Contratto, la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale non potrà avere inizio ed il Cliente non avrà diritto ad alcun risarcimento o indennizzo per eventuali danni, diretti o indiretti, subito a causa del mancato avvio della fornitura. **13.4.** Qualora la garanzia venga richiesta in corso di esecuzione del Contratto, il Fornitore potrà richiedere a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica certificata al Cliente la costituzione della garanzia rispondente ai requisiti sopra previsti, ovvero un adeguamento dell'importo garantito laddove già costituita. Il Cliente sin d'ora si impegna ad ottemperare a quanto sopra entro e non oltre i 15 (quindici) giorni successivi alla ricezione della richiesta del Fornitore. Il Cliente si impegna altresì ad adeguare la garanzia, entro gli stessi termini e condizioni, in caso di integrazione dei punti di prelievo che determinino un aumento del volume di energia elettrica e/o gas naturale prelevato superiore al 10% (dieci per cento) del volume su cui è stato precedentemente determinato l'importo della garanzia; la stessa dovrà essere adeguata proporzionalmente al maggior volume così convenuto. **13.5.** In caso di escussione totale o parziale della Garanzia da parte del Fornitore, il Cliente dovrà provvedere entro il termine di 7 (sette) giorni dalla ricezione della richiesta inviata amezzo raccomandata a.r. o posta elettronica certificata alla ricostituzione o reintegrazione della Garanzia per l'importo suddetto. **13.6.** Qualora il Cliente non consegni la garanzia richiesta dal Fornitore durante l'esecuzione del Contratto oppure non provveda ad adeguare l'importo della stessa nei tempi e nei modi previsti dal precedente Art. 13.4, o non provveda a ricostituirla o reintegrarla ai sensi dell'Art. 13.5, il Fornitore avrà diritto di risolvere anticipatamente il Contratto, fatto salvo in ogni caso il suo diritto di addebitare al Cliente tutti i costi e oneri conseguenti alla risoluzione anticipata e contrattualmente previsti oltre al risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento. **13.7.** Tutti i costi per il rilascio, le eventuali integrazioni e ricostituzioni o reintegrazioni della garanzia di cui al presente Articolo saranno integralmente a carico del Cliente.

### **14. Calcolo dei consumi, fatturazione e pagamento.**

*Disposizioni generali* – **14.1.** La quantificazione dei consumi di energia elettrica e/o gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dai misuratori. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine di priorità indicato al successivo Art. 14.3. Limitatamente alla fornitura di gas naturale, nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del Coefficiente C applicabile. **14.2.** Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore. **14.3.** Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: (a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; (b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore. Resta inteso che l'autolettura sarà considerata valida ai fini della fatturazione salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente; (c) 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, come forniti dall'impresa di distribuzione ovvero contrattualmente pattuiti col Cliente. **14.4.** In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura, e l'altra. **14.5.** Ai sensi di quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2018, le fatture sono emesse in formato elettronico ed inviate al Cliente tramite il Sistema di Interscambio (SdI). Nel caso di Cliente non domestico, questi deve comunicare al Fornitore un indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) o un Codice Destinatario (ossia un codice alfanumerico composto da 7 (sette) cifre) prescelto per la ricezione della fattura elettronica; in caso di Cliente consumatore, o qualora il Cliente non domestico non comunichi alcun indirizzo telematico, il Fornitore mette a disposizione copia informatica o analogica della fattura elettronica, il cui originale, unico documento valido ai fini di legge e fiscali, è comunque messo a disposizione nell'area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate, alla cui consultazione si rinvia. **14.6.** Alla fattura elettronica è allegato, in formato .pdf, il documento "bolletta sintetica", redatto con le modalità di cui alla Bolletta 2.0. Gli elementi di dettaglio sono resi disponibili per il Cliente o in via autonoma mediante accesso a portale messo a disposizione dal Fornitore sui siti [www.novaage.it](http://www.novaage.it) – [www.enercasacoop.it](http://www.enercasacoop.it) – [www.enerimpresacoop.it](http://www.enerimpresacoop.it), previo inserimento delle relative credenziali, o mediante richiesta scritta da inviarsi all'Ufficio Customer Care per posta elettronica all'indirizzo [clienti@novaage.it](mailto:clienti@novaage.it) o per raccomandata all'indirizzo NOVA AEG S.p.A., Via Nelson Mandela 4 – 13100 Vercelli (VC). **14.7.** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sui siti internet [www.novaage.it](http://www.novaage.it) – [www.enercasacoop.it](http://www.enercasacoop.it) – [www.enerimpresacoop.it](http://www.enerimpresacoop.it), la "Guida alla lettura delle voci di spesa", recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati, nonché il Glossario predisposto dall'Autorità e contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette, cui i fornitori devono attenersi. **14.8.** Il documento "bolletta sintetica" è reso disponibile al Cliente on-line, all'interno di un'apposita area riservata del sito del Fornitore, alla quale il Cliente potrà accedere previo inserimento delle relative credenziali di accesso. Il Cliente che fa espressa richiesta di ricezione del documento via e-mail, riceve un avviso elettronico (e-mail) contenente un link diretto al .pdf del documento, che da quel momento sarà disponibile anche on-line. È fatta salva la facoltà del Cliente di chiedere di ricevere il documento anche o solo in formato cartaceo. **14.9.** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura. **14.10.** Le modalità di pagamento messe a disposizione del Cliente, sono le seguenti: bollettino postale o bonifico bancario o SDD. Tali modalità sono indicate in fattura. Ai sensi dell'art. 1462 c.c., il pagamento della fattura non potrà essere sospeso, differito o ridotto neanche in caso di contestazione, né il Cliente potrà sollevare eccezione alcuna al fine di sospendere, differire o ridurre il pagamento, salvo diverso accordo scritto tra le Parti. – *Fatturazione di periodo* – **14.11.** La Fattura di periodo è emessa con la frequenza indicata nelle CTE. **14.12.** 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: (a) € 6,00 (sei/00) 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; (b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di € 2,00 (due/00) ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 20,00 (venti/00), per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra. Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a: (a) € 40 (quaranta/00) 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; (b) € 60,00 (sessanta/00) 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.

**14.13.** Limitatamente alla fornitura di energia elettrica, 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 € 10,00 (dieci/00) qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati. – *Fatturazione di chiusura* – **14.14.** 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: (a) entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo, in caso di fattura emessa con modalità elettronica; (b) entro l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo, se trattasi di fatture in formato cartaceo. **14.15.** In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui all'Art. 14.14, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a: (a) € 4,00 (quattro/00), nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui all'Art. 14.14; (b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di € 2,00 (due/00) ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino ad un massimo di € 22,00 (ventidue/00) per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui all'Art. 14.14. **14.16.** Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione del 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 € 35,00 (trentacinque/00).

### **15. Rimborsi e compensazioni.**

**15.1.** Le Parti concordano sin d'ora che in caso di emissione di note credito, il Fornitore utilizzerà tale importo per compensare le eventuali bollette scadute e non pagate. L'eventuale credito residuo sarà rimborsato con modalità da convenire tra le Parti.

### **16. Rateizzazione.**

**16.1.** L'esercente la vendita è tenuto ad informare il cliente finale della possibilità di rateizzazione, segnalando altresì la facoltà all'interno della bolletta relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi: a) per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alle successive lettere b) e c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; b) 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; c) per i clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi; d) per i clienti di cui all'articolo 2.3 del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annuali complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'articolo 4 del TIF; e) per i clienti di cui all'articolo 2.3 del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annuali complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere del presente articolo. **16.2.** Il cliente finale può richiedere la rateizzazione: a) solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 euro; b) con le modalità e le tempistiche indicate nella bolletta dall'esercente; c) entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta.

**16.3.** La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità: a) nei casi di cui alle lettere a), b) e c) del precedente articolo 16.1, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli e comunque non inferiore a due; b) nel caso di cui alla lettera d) del precedente articolo 16.1, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a due; c) nel caso di cui alla lettera e) del precedente articolo 16.1, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi e comunque non inferiore a due; d) le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per l'esercente di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dai documenti di fatturazione e di inviarle separatamente da questi ultimi; e) è facoltà dell'esercente richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente finale di cui al precedente articolo 16.2 oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, l'esercente 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; f) le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta. **16.4.** L'esercente la vendita può negoziare con il proprio cliente finale un diverso accordo rispetto a quanto previsto nel presente articolo. In tali casi, la volontà del cliente finale deve essere manifestata espressamente. **16.5.** Nel caso di cambio del fornitore, l'esercente la vendita ha facoltà di richiedere al cliente finale del servizio di tutela il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. L'esercente la vendita, che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informare il cliente finale nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato. **16.6.** Al di fuori di tutti i casi sopra descritti, il Fornitore può decidere a propria discrezione di accogliere o meno la richiesta di rateizzazione del Cliente. In caso di accoglimento dovrà fornire al Cliente tutte le informazioni relative alla modalità di rateizzazione applicate, che il Cliente sarà libero di accettare o meno, salvo provvedere al saldo totale dell'importo, per cui ha precedentemente avanzato richiesta di dilazione, in un'unica soluzione. **16.7.** In tutti i casi, la richiesta di rateizzazione dovrà essere proposta scrivendo all'Ufficio Credit Management al numero di fax 0161 394757 o all'indirizzo di posta elettronica [rateiretail@novaaeg.it](mailto:rateiretail@novaaeg.it).

#### **17. Interessi di mora.**

**17.1.** 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: (i) al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali per il Cliente domestico; (ii) al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) maggiorato di 8 (otto) punti percentuali, ai sensi del D.Lgs. 231/2002 s.m.i. per il Cliente non domestico. **17.2.** Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese relative al sollecito di pagamento della fattura che ammontano ad € 10,00 (dieci) per ciascun sollecito inviato.

#### **18. Inadempimento del Cliente. Sospensione ed interruzione della fornitura. Cessazione amministrativa del Contratto. Cmor.**

**18.1.** In caso di ritardato o di omesso pagamento, anche parziale, dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Art. 17, trascorsi almeno 10 (dieci) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore invierà al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante PEC, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora). **18.2.** Il termine di cui all'Art. 18.1 non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica del sollecito. **18.3.** Nel caso di clienti finali alimentati in Bassa Tensione, il termine di cui all'art. 18.1 non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica del sollecito. **18.4.** La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore. **18.5.** Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità. **18.6.** Limitatamente alla fornitura di cui all'art. 18.3, trascorso il termine aggiuntivo di cui all'Art. 18.5, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima di procedere alla sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, senza alcun ulteriore preavviso verrà effettuata la sospensione della fornitura. **18.7.** Il Cliente che voglia evitare la sospensione della fornitura per morosità o intenda ottenerne la riattivazione, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti all'Ufficio Credit Management al numero di fax 0161 394757 o all'indirizzo e-mail [credito@novaaeg.it](mailto:credito@novaaeg.it). Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per il mancato annullamento della sospensione della fornitura ovvero per la sua mancata riattivazione in caso di invio della dimostrazione del pagamento con modalità diverse rispetto a quelle sopra indicate. **18.8.** Una volta sospesa la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione, ai sensi dell'art. 8 TIMOE per la fornitura di energia elettrica e dell'art. 9 TIMG per la fornitura di gas naturale. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione. **18.9.** Ove l'intervento di sospensione della fornitura abbia avuto esito negativo, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto. **18.10.** Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile o abbia dato esito negativo, il Fornitore ha diritto di richiedere al SII la risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 TIMOE per la fornitura di energia elettrica e dell'art. 13 TIMG per la fornitura di gas naturale. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di Maggior Tutela, nel primo caso, e dalla data di decorrenza del Servizio di *Default*, nel secondo. **18.11.** In caso di inadempimento del Contratto di fornitura di gas naturale, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il PDR. **18.12.** In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso mediante raccomandata A/R o pec, nella quale è specificato il termine ultimo di pagamento, che non può essere inferiore a 10 (dieci) giorni dal suo invio e la cui inutile decorrenza comporterà la risoluzione del Contratto, con conseguente attivazione dei Servizi di ultima istanza, nonché le modalità di comunicazione del pagamento. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di attivazione dei servizi di ultima istanza. **18.13.** Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici: (a) € 30,00 (trenta/00) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza; (b) € 20,00 (venti/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente: (i) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; (ii) 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. In tali casi al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura. **18.14.** Il Fornitore può sospendere la fornitura, anche senza preavviso, per cause di oggettivo pericolo, per appropriazione fraudolenta dell'energia elettrica e/o del gas naturale, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per morosità. **18.15.** Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo – identificato in fattura come Corrispettivo *C<sup>MOR</sup>* – nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento. **18.16.** Il Fornitore, al fine di riscuotere il proprio credito dal Cliente che non ha ottemperato ai pagamenti, potrà altresì attivare le seguenti procedure: (i) recupero del credito in via stragiudiziale mediante conferimento dell'incarico ad una o più società o studi legali esterni con conseguente addebito al Cliente delle spese e costi da ciò derivanti; (ii) recupero del credito in via giudiziale mediante conferimento dell'incarico ad uno o più legali di fiducia, i cui costi all'esito del giudizio potranno essere addebitati interamente a carico del Cliente finale.

#### **19. Prestazioni di competenza del Distributore.**

**19.1.** 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, per la fornitura di energia elettrica, e nell'RQDG, per la fornitura di gas naturale. A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano tra queste prestazioni: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica o lo spostamento del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, sumentri e volture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi dei Testi Integrati sopra citati. **19.2.** Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato dal Distributore oltre un contributo fisso pari a € 23,00 (ventitre). **19.3.** 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 Art., 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.

#### **20. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche.**

**20.1.** 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 e/o del gas naturale. **20.2.** 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. **20.3.** 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.

#### **21. Forza maggiore.**

**21.1.** Le Parti non sono tra loro responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore. **21.2.** Sono considerati casi di Forza maggiore, in via esemplificativa e non esaustiva, eventi naturali; caso fortuito; leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto; provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alle Parti, in tutto o in parte, impossibile o rendano eccessivamente difficoltoso e/o svantaggioso l'adempimento degli obblighi posti a loro carico; scioperi a carattere nazionale e/o di categoria (esclusi gli scioperi determinati e/o conseguenti ad atti illegittimi della Parte che invoca la Forza maggiore); altri eventi comunque indipendenti dalla volontà delle Parti. **21.3.** 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. **21.4.** Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

#### **22. Responsabilità.**

**22.1.** 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. **22.2.** 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 e/o del gas naturale alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto. **22.3.** 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. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore. **22.4.** 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 e/o del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza da parte del Cliente.

#### **23. Clausola risolutiva espressa.**

**23.1.** Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi: (a) in tutte le ipotesi espressamente previste dal Contratto; (b) utilizzo degli impianti o dell'energia elettrica e/o del gas naturale in modo non conforme al Contratto; (c) manomissione delle apparecchiature di misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale o appropriazione fraudolenta di energia elettrica e/o gas naturale; (d) insolvenza o iscrizione del Cliente ovvero dei suoi legali rappresentanti nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive ovvero ad un procedimento per la messa in liquidazione o ad una procedura concorsuale; (e) iscrizione nel registro delle imprese della delibera di conferimento dei poteri all'organo amministrativo o suo delegato al fine di proporre domanda di concordato preventivo ai sensi della Legge fallimentare; (f) realizzazione e/o manutenzione degli impianti interni del Cliente in maniera non conforme alla normativa vigente e/o costituenti pericolo per l'incolumità pubblica; (g) rivendita o più in generale cessione, anche solo di fatto, dell'energia elettrica e/o gas naturale a terzi da parte del Cliente in qualsivoglia modo o forma; (h) comunicazione di dati, letture o misure non veritieri o mendaci da parte del Cliente al Fornitore; (i) modifica delle condizioni economiche patrimoniali e finanziarie del Cliente tali da porre in pericolo il conseguimento delle controprestazioni dovute al Fornitore; (j) insussistenza o venire meno, in relazione al POD o al PDR, dei requisiti previsti nelle condizioni economiche o in altre parti del presente Contratto; (k) notificazione o comunicazione al Fornitore, in qualsivoglia forma, di obbligazioni insolute a carico del Cliente, relative alla somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale con altri fornitori o con il Distributore; (l) impossibilità di procedere alla somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore,

senza che ciò implichi alcuna responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente; (m) inefficacia, anche parziale, ovvero risoluzione di anche solo uno dei Contratti di Dispacciamento, Trasporto e/o Distribuzione di energia elettrica, ovvero di Trasporto e/o Distribuzione di gas naturale per cause non imputabili al Fornitore; (n) permanere di cause di forza maggiore per un periodo superiore a 3 (tre) mesi senza che le Parti siano riuscite a trovare un accordo per la prosecuzione della fornitura; (o) esito negativo della verifica dell'affidabilità del Cliente. **23.2.** In caso di risoluzione del Contratto per i motivi sopra indicati, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento nei confronti del Fornitore o dei suoi aventi causa. **23.3.** In ogni ipotesi di risoluzione del Contratto per colpa del Cliente o inadempimento dei suoi obblighi contrattuali, il Fornitore avrà il diritto di esigere il pagamento di tutti gli importi dovuti per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in base al Contratto, comprese le spese e gli interessi di mora, nonché il rimborso di tutti i costi sostenuti per la disattivazione e/o la chiusura definitiva del rapporto contrattuale, eventuali penali contrattualmente previste, e sempre fatto salvo il diritto del Fornitore al risarcimento del maggior danno subito.

#### **24. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie.**

**24.1.** Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nell'Allegato "Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale" che costituisce parte integrante del presente Contratto. **24.2.** Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrate dal Cliente al Fornitore all'indirizzo e-mail [reclami@novaeg.it](mailto:reclami@novaeg.it), numero di fax 0161 394757 ovvero all'indirizzo NOVA AEG S.p.A., Via Nelson Mandela 4 – 13100 Vercelli (VC), utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto o comunque messo a disposizione dal Fornitore e altresì scaricabile agli indirizzi [www.novaeg.it](http://www.novaeg.it) – [www.enercasacoop.it](http://www.enercasacoop.it) – [www.enerimpresacoop.it](http://www.enerimpresacoop.it). **24.3.** Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV). **24.4.** Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto o comunque messo a disposizione dal Fornitore, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica e/o gas naturale); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD/PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati. **24.5.** 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 (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>). La domanda di conciliazione può essere presentata successivamente alla ricezione della risposta al reclamo ritenuta insoddisfacente o quando siano inutilmente decorsi 40 (quaranta) giorni solari dall'inizio del reclamo. **24.6.** L'esperienza del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. **24.7.** Sono escluse dall'ambito di applicazione della procedura di cui agli Articoli 24.5 e 24.6 le controversie: (a) attinenti esclusivamente profili tributari o fiscali; (b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; (c) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo; (d) oggetto delle procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato alla Del. 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori.

#### **25. Modifiche normative e contrattuali.**

**25.1.** Sono recepite di diritto nel Contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili, eventuali condizioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA. **25.2.** Fatto salvo quanto sopra, il Fornitore si riserva la facoltà di variare unilateralmente specifiche clausole contrattuali, incluse quelle economiche, qualora ciò si renda necessario per giustificato motivo. **25.3.** Ai fini del presente Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dal Fornitore per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. **25.4.** Salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi impongano o comportino una data di applicazione anticipata, il Fornitore darà comunicazione scritta al Cliente delle modificazioni di cui all'Art. 25.2 con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle stesse, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente della comunicazione stessa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni solari dall'invio effettuato da parte del Fornitore. **25.5.** La comunicazione di cui all'Art. 25.4 non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate. **25.6.** La comunicazione di cui all'Art. 25.4 deve avere il seguente contenuto: (a) intestazione "Proposta di modifica unilaterale del contratto"; (b) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; (c) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; (d) la decorrenza della variazione proposta; (e) la possibilità per il Cliente di recedere senza oneri dal Contratto facendo pervenire al Fornitore, entro e non oltre 1 (uno) mese dal ricevimento della comunicazione, una comunicazione scritta contenente la volontà del Cliente di esercitare il recesso, ai riferimenti di cui all'Art. 11.10. In tal caso il recesso diverrà efficace alle ore 24:00 del giorno precedente a quello in cui le modificazioni avrebbero trovato altrimenti applicazione. Tali informazioni non verranno trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in Contratto. **25.7.** Il mancato rispetto del preavviso e/o delle modalità di invio della predetta comunicazione, comporta la corresponsione al Cliente di un indennizzo automatico pari ad € 30,00 (trenta/00).

#### **26. Comunicazioni.**

**26.1.** Fatte salve le singole disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni, il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

#### **27. Assicurazione Clienti finali gas naturale.**

**27.1.** Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della Del. 223/2016/R/gas dell'Autorità. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: (a) i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); (b) i consumatori di gas metano per autotrazione. Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

#### **28. Bonus sociale (solo per Clienti domestici).**

**28.1.** Il bonus sociale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale dei clienti domestici che si trovino in condizioni di disagio economico, nonché, limitatamente alla fornitura di energia elettrica, dei clienti domestici che si trovino in condizioni di disagio fisico. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

#### **29. Cessione del Contratto e del credito.**

**29.1.** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'art. 2558 c.c. **29.2.** La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata dal Fornitore con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente. **29.3.** È fatto divieto di cessione del Contratto da parte del Cliente, salvo diverso accordo scritto tra le Parti. **29.4.** Il Cliente sin d'ora acconsente, altresì, alla cessione del credito derivante dall'esecuzione del Contratto a terzi, comprese le società di recupero crediti.

#### **30. Clausola di riservatezza.**

**30.1.** Le Parti riconoscono che, nella negoziazione e nell'esecuzione del Contratto, potranno avere accesso a informazioni confidenziali quali, a titolo di esempio, prezzi, costi e informazioni tecniche. Per un periodo pari a 2 (due) anni a decorrere dalla sottoscrizione del Contratto ed indipendentemente dall'efficacia dello stesso, le Parti si impegnano a non utilizzare o rivelare tali informazioni confidenziali ad alcuna persona fisica, giuridica o altra entità con espressa esclusione delle rivelazioni effettuate: (i) in adempimento di norme di legge, (ii) per l'esecuzione del Contratto e, in particolare, la trasmissione alle Società di Distribuzione e alle Società di Trasporto delle informazioni necessarie alla stipula e alla esecuzione dei contratti con queste ultime relativamente al/i Punto/i di Fornitura (iii) alle società specializzate nella valutazione dei rating di solvibilità creditizia e a quelle di recupero crediti, previo consenso scritto. Le Parti si impegnano a far sì che i propri amministratori, dipendenti e consulenti rispettino tale obbligo di confidenzialità.

#### **31. Registrazione.**

**31.1.** Il presente Contratto sarà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso, con addebito delle relative spese a carico della Parte che ne avrà dato causa.

#### **32. Legge applicabile e foro competente.**

**32.1.** La legge applicabile al Contratto è quella italiana. **32.2.** Per ogni controversia relativa all'interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del Contratto o ad esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente domestico nel territorio italiano ovvero del Foro di Vercelli per i Clienti non domestici.

#### **33. Trattamento dei Dati personali.**

**33.1.** 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 dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, come da informativa allegata al presente Contratto.

### **MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO**

**(per il solo Cliente domestico o Condominio uso domestico)**

(ai sensi del D.Lgs. 206/2005, così come modificato dal D.Lgs. n. 21/2014 Codice del consumo)

Nel caso in cui il Cliente voglia esercitare il diritto di ripensamento potrà farlo, entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto, compilando e inviando il presente modulo a

Ufficio Customer Care, mediante:

fax: 0161 394757 ovvero

posta elettronica all'indirizzo [clienti@novaeg.it](mailto:clienti@novaeg.it) oppure posta elettronica certificata [clienti@pec.novaeg.it](mailto:clienti@pec.novaeg.it) oppure

raccomandata a/r: NOVA AEG S.p.A, Via Nelson Mandela 4, 13100 Vercelli

Il sottoscritto, \_\_\_\_\_ (nome e cognome) (in qualità di amministratore del Condominio) \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_ ai sensi e per gli effetti dell'art. 52 e ss. del D.Lgs. 206/05, con la presente comunica la propria decisione di non volere più aderire al Contratto (o di rinunciare alla Proposta di Contratto) per la fornitura di energia elettrica/gas naturale concluso il \_\_\_\_\_ (data) presso il POD/PDR \_\_\_\_\_, sito in \_\_\_\_\_ (indirizzo di fornitura) e conseguentemente di voler restare con l'attuale venditore.

Luogo e data, \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

- Si allega copia del documento di riconoscimento in corso di validità