

## Condizioni generali di contratto relative alla **fornitura di energia elettrica** Rev.190509

### TERMINI E DEFINIZIONI

Agli effetti del presente Contratto valgono le seguenti definizioni:

**ARERA:** l'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente;

**Ciente:** l'utente, persona fisica o giuridica, rientrante nella categoria di "cliente finale" ai sensi del Decreto Legislativo n.164/2000 e che richiede al Fornitore la fornitura del Servizio alle condizioni previste dal Contratto;

**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 deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM, come successivamente modificato e integrato;

**Contratto:** congiuntamente, le presenti Condizioni Generali e Richiesta di Fornitura di Energia Elettrica, comprensive di: Offerta economica; Nota Informativa per il Cliente; Informativa sul bonus sociale; Elenco punti di prelievo (nel caso di forniture multisito); Dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto di notorietà sulla titolarità, regolare possesso o regolare detenzione dell'immobile per il quale è richiesta la fornitura;

**Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art.9 del D.L. n. 79/99 e con il quale il Fornitore stipula il contratto per il servizio di distribuzione;

**Fornitore:** Green Network S.p.A., è la controparte commerciale del Cliente, ossia il soggetto parte venditrice di un Contratto di somministrazione con il Cliente;

**Parti:** Fornitore e il Cliente, congiuntamente ed indistintamente;

**Prezzo:** l'ammontare complessivo derivante dalla somma dei prezzi, costi, oneri indicati nella Proposta - specificamente, nell'Offerta Economica - e nelle presenti Condizioni Generali per l'energia elettrica fornita al Cliente;

**Servizio:** la somministrazione di energia elettrica e dei servizi associati dal Fornitore al Cliente ai sensi del presente Contratto, secondo le caratteristiche tecniche e la tipologia del Servizio specificati nell'Offerta Economica, alle condizioni ed ai termini di cui al Contratto;

**Servizio Clienti:** il servizio di assistenza, di rilascio di informazioni di natura tecnica e/o commerciale sul Servizio e di ricezione dei reclami del Cliente messo a disposizione dal Fornitore tramite il proprio Call Center al n. 800.584.585 nonché il sito internet del Fornitore [www.greennetwork.it](http://www.greennetwork.it) o [www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it);

**Sito/i:** il/i punto/i di prelievo di energia elettrica, specificato/i nella Proposta, presso cui Green Network S.p.A. mette a disposizione del Cliente l'energia elettrica;

**Sportello per il consumatore:** è lo Sportello che fornisce informazioni, assistenza e tutela ai clienti finali e ai consumatori-produttori di energia elettrica e gas;

**Terna:** è la società Terna s.p.a.;

**TIC:** è il Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di concessione per il periodo di regolazione 2016-2019, approvato con deliberazione 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel, come successivamente modificato e integrato;

**TICO:** è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, approvato con deliberazione 05 maggio 2016 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato;

**TIF:** è il Testo integrato delle disposizioni in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio, approvato con deliberazione 04 agosto 2016, 463/2016/R/com, come successivamente modificato e integrato;

**TIME:** è il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2019, approvato con deliberazione 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel, come successivamente modificato e integrato;

**TIMOE:** è il Testo integrato morosità elettrica, approvato con deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/eel, come successivamente modificato e integrato;

**TIQV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, approvato dall'ARERA con deliberazione 21 luglio 2016 413/2016/R/com, come successivamente modificato e integrato;

**TIQE:** è il Testo Integrato per la Regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, approvato con deliberazione 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel, come successivamente modificato e integrato;

**TIS:** è il Testo integrato per la Regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement), approvato con deliberazione 30 luglio 2009, ARG/el/107/09, come successivamente modificato e integrato;

**TIT:** è il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2019, approvato con deliberazione 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel, come successivamente modificato e integrato;

**TIV:** è il 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, approvato con deliberazione 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, come successivamente modificato e integrato.

### 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Oggetto del presente Contratto ("Contratto") è la fornitura di energia elettrica e la messa a disposizione di potenza, da parte del Fornitore al Cliente, definiti congiuntamente le "Parti" e singolarmente la "Parte", presso ciascuno dei siti individuati ("sito" e/o "siti" e/o "punto/i di

prelievo"), con le modalità indicate ed alle condizioni in questa sede pattuite. L'energia elettrica e la potenza fornite, ai sensi del presente Contratto, dovranno essere utilizzate dal Cliente solo ed esclusivamente in conformità all'uso da costui dichiarato e per alimentare i propri siti e pertanto l'energia non potrà essere ceduta sotto qualsiasi forma, anche gratuitamente, a terzi. Formano oggetto del Contratto anche il mandato gratuito alla stipula, in favore del Fornitore, o di idonei soggetti da questi individuati, nell'interesse del Cliente, dei contratti di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica (quest'ultimo valido per i servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica), rispettivamente, con Terna e con il Distributore territorialmente competente; il Fornitore potrà in essere tutto quanto necessario ed opportuno a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti e regolerà i servizi connessi ai citati contratti di dispacciamento e trasporto anche in base a quanto previsto dal TIMOE. Così come previsto dal TIMOE, l'efficacia e l'esecuzione del presente Contratto sono sospensivamente e/o risolutivamente condizionate, ove l'esecuzione di quest'ultimo dovesse avere avuto inizio, alla non sospensione del Cliente per morosità al momento dell'acquisizione del Cliente da parte del Fornitore. Inoltre, il Distributore mette a disposizione del Fornitore informazioni circa la presenza o meno di una richiesta di indennizzo (Cmor), il mercato di provenienza e le date di eventuali richieste di sospensione da parte di altri operatori, o di switching da parte del Cliente, qualora eseguite negli ultimi 12 mesi. Il Fornitore, ai sensi del TIMOE, si riserva di esercitare la facoltà di revoca dello switching a seguito della messa a disposizione di tali informazioni. In tal caso, verrà data comunicazione al Cliente della mancata esecuzione del contratto di vendita e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore verranno meno. I citati servizi cesseranno alla data di risoluzione per qualsivoglia causa del Contratto. Il Cliente dichiara di non versare in condizione di sospensione, così come previsto dal TIMOE, al momento dell'acquisizione da parte del Fornitore, potendo il Fornitore, in caso contrario, recedere dal Contratto con diritto al rimborso delle spese sostenute e all'eventuale ulteriore risarcimento del danno. I servizi di cui al Contratto cesseranno alla data di risoluzione e/o recesso per qualsivoglia causa.

### 2. DICHIARAZIONI

- Il Cliente dichiara di essere in possesso del numero di partita IVA regolarmente attribuito dall'Ufficio delle Agenzie dell'Entrate competente e pertanto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1, comma 30, della legge n. 239/2004, che ha recepito la Direttiva Europea 2003/54/CE, di essere Cliente Idoneo per i propri siti indicati nel Contratto;
- il Cliente dichiara che l'acquisto dell'energia elettrica, oggetto del presente Contratto, è destinata esclusivamente ad alimentare i propri siti;
- il Cliente dichiara che i punti di prelievo indicati nel Contratto risultano già adeguatamente collegati alla rete elettrica di distribuzione locale;
- il Cliente dichiara di avere manifestato l'interesse ad approvvigionarsi per il suo intero fabbisogno di energia elettrica in via esclusiva dal Fornitore che è in grado di soddisfare tale fabbisogno;
- il Cliente dichiara di non avere obbligazioni insolite relative a precedenti contratti di fornitura e di essere libero da qualsiasi impegno contrattuale;
- il Cliente garantisce al Fornitore che, alla data di sottoscrizione del presente Contratto e comunque alla data di decorrenza della fornitura di energia elettrica, qualora i siti di fornitura fossero provenienti dal mercato di salvaguardia, non risultano debiti nei confronti dell'esercente di tale mercato per i propri siti relativi al presente Contratto. Resta inteso che, nell'ipotesi in cui il Cliente risultasse moroso nei confronti dell'esercente la salvaguardia, fatto salvo il diritto del Fornitore di risolvere il Contratto per i citati siti o per tutti i siti oggetto del Contratto, il Cliente provvederà al pagamento integrale delle partite economiche che potrebbero essere imputate direttamente o indirettamente al Fornitore ai sensi dell'art. 13 del TIMOE, entro il termine contrattualmente previsto per il pagamento dei corrispettivi a suo carico o, se diverso, entro quello previsto nella fattura di addebito;
- il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Green Network S.p.A. perché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la comunicazione di recesso dal precedente fornitore. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito e con espresso esonero dall'obbligo di rendiconto.

### 3. SERVIZI DI RETE, MANDATI E RELATIVI CORRISPETTIVI/ONERI

In applicazione di quanto stabilito dalla delibera dell'ARERA n. 111/06 e s.m.i., il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza per la sottoscrizione dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento dell'energia elettrica di cui all'art. 4 dell'Allegato A alla citata delibera. Inoltre il Cliente, con la sottoscrizione del presente Contratto, in applicazione di quanto stabilito dal TIT e dal TIQE, conferisce mandato irrevocabile con rappresentanza per la sottoscrizione delle Condizioni Tecniche allegate al Contratto di trasporto, il cui contenuto il Cliente dichiara di conoscere, consapevole che l'accettazione delle stesse è condizione necessaria per l'attivazione ed il mantenimento del servizio di trasporto e conferisce mandato irrevocabile senza rappresentanza per lo svolgimento presso il Distributore delle attività di gestione della connessione dei punti di prelievo, richiedendo fin d'ora l'espletamento di quanto necessario all'attivazione dei punti di prelievo, fermo restando che il Cliente sarà titolare di ogni rapporto giuridico con il Distributore, inerente la connessione

## Condizioni generali di contratto relative alla **fornitura di energia elettrica** Rev.190509

alla rete dei propri siti ed impianti. Eventuali richieste di esecuzione di prestazioni relative a servizi inerenti la connessione dei siti alla rete elettrica, di cui al TIQE, dovranno essere inoltrate al Distributore tramite il Fornitore o soggetto da questi individuato, che opererà in qualità di mandatario; il Fornitore applicherà al Cliente, oltre ai contributi in quota fissa di cui al TIC, ove applicati dal Distributore, un contributo in quota fissa pari a 30,00 euro, per ciascuna prestazione relativa a: voltura, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, disattivazione della fornitura a seguito di morosità, riattivazione della fornitura a seguito di morosità, variazione di potenza di un punto già attivo su richiesta del Cliente. Tale mandato è a titolo gratuito, fatta salva la corresponsione da parte del Cliente al Fornitore degli importi necessari per l'esecuzione del mandato e per l'adempimento delle obbligazioni che a tal fine il Fornitore avrà contratto in proprio nome. Il Fornitore accetta il suddetto mandato attraverso l'esecuzione delle attività che si rendano necessarie presso il Distributore per l'attivazione dei punti di prelievo. L'incarico cesserà alla data di cessazione per qualsiasi causa del Contratto. Saranno posti a carico del Cliente tutti i corrispettivi per il servizio di dispacciamento previsti dalle delibere dell'ARERA n. 111/06 e ARG/elt 107/09 e s.m.i. ("107/09") e dai relativi allegati, applicati anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione, come definite dalla stessa ARERA, nonché ogni eventuale altro onere e/o costo accessorio per il mercato nelle misure stabilite dall'ARERA ed ogni ulteriore corrispettivo che dovesse essere in futuro introdotto da Terna, ovvero da altre Autorità competenti in materia. I corrispettivi dovuti al Fornitore per il servizio di trasporto, comprensivi delle componenti relative agli oneri generali di sistema così come previsti dal TIT, corrispondenti all'opzione tariffaria fissata dal Distributore ed applicata in relazione a ciascun sito, saranno posti interamente a carico del Cliente. Il Cliente esonera il Fornitore da ogni responsabilità relativa ai servizi di trasporto e dispacciamento, essendo ben consapevole di poter esercitare eventuali diritti derivanti da tali contratti, esclusivamente nei confronti del Distributore e/o del gestore della rete competente.

### 4. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E AVVIO DELLA FORNITURA

La presente proposta sarà irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, per un periodo di 45 (quarantacinque) giorni solari, scaduti i quali e in difetto di accettazione espressa da parte del Fornitore, la stessa s'intenderà automaticamente revocata e diverrà inefficace. Il Cliente sceglie se ricevere copia integrale del Contratto, su supporto durevole, o via e-mail all'indirizzo di posta elettronica specificato in fase di stipula del Contratto, o in formato cartaceo all'indirizzo indicato in fase di stipula del Contratto. Il Contratto si intende perfezionato, senza costi, nel momento in cui il Cliente riceve la comunicazione di avvenuta conclusione del Contratto da parte del Fornitore, ovvero con il ricevimento dell'accettazione, espressa tramite lettera di conferma, da parte del Fornitore. Quale data di ricevimento della citata lettera di conferma, si intende il decimo giorno successivo alla data di invio della stessa. Nessuna responsabilità, di tipo contrattuale o extra-contrattuale, potrà essere ascritta al primo, nel caso in cui, per qualsiasi motivo, il Contratto non dovesse essere perfezionato. Il Fornitore si riserva il diritto, prima di dare seguito alla richiesta di attivazione della fornitura (i.e. cambio fornitore o subentro) o di voltura, di effettuare proprie valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check) richiedente la prestazione. Nel caso in cui tali verifiche dovessero dare esito negativo, o comunque essere ritenute non soddisfacenti, il Fornitore avrà la facoltà di non dare seguito alla richiesta di attivazione della fornitura o di voltura e di recedere dal presente Contratto. In caso di subentro, ciò potrà avvenire anche qualora emergessero persistenti stati di morosità sul punto oggetto di richiesta. Si ricorda che il nuovo titolare richiedente la prestazione di voltura/subentro non è tenuto al saldo di eventuali morosità pregresse. In caso di esito negativo del credit check, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente nel termine di 60 giorni dalla conclusione del Contratto in caso di cambio venditore, o entro due giorni lavorativi dalla richiesta del cliente in caso di richieste di subentro o voltura. Oltre tali termini, le condizioni sospensive si intenderanno verificate positivamente. In ogni caso, l'attivazione avverrà: - per le richieste di cambio fornitore, nel rispetto dei termini di recesso e comunque, di norma, non prima di un termine di quarantacinque giorni di calendario dalla conclusione del Contratto, o alla data di disponibilità all'attivazione se successiva come indicata dal Cliente, salvo eventi non dipendenti dalla volontà del Fornitore; - in caso di voltura, entro i termini indicati nel modulo di richiesta; - in caso di richiesta di subentro, entro le tempistiche previste dalla regolazione vigente. Si ricorda che la fornitura è sottoposta alle seguenti condizioni: che il Cliente abbia ottenuto, a propria cura, da parte del proprietario dell'immobile nel quale si trova il sito, l'autorizzazione all'esecuzione, mantenimento in opera ed esercizio degli impianti necessari; detti impianti restano di proprietà del Distributore e potranno essere utilizzati anche per connessioni di altri Clienti; gli impianti del Cliente, nell/i sito/i oggetto del Contratto, soddisfano, anche in considerazione dei pregressi oneri di allacciamento alla rete, le regole tecniche di connessione relative alla rete di appartenenza, secondo la normativa vigente; che il Cliente versi quanto dovuto per contribuire alle spese per la connessione, secondo quanto previsto dalle norme in vigore, dal TIC, e versi il contributo in quota fissa previsto dall'ARERA, così come specificato di seguito; che il Cliente abbia inoltre - con oneri a proprio carico - realizzato le opere murarie o manufatti comunque necessari per l'alloggiamento delle apparecchiature di consegna dell'energia e di

misura con agevole accesso da strada aperta al pubblico. Nel caso in cui l'allacciamento non fosse realizzato per cause indipendenti dal Fornitore e/o dal Distributore, il contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta ed il Fornitore restituirà il contributo versato detrando dal medesimo le spese sostenute e l'ammontare dell'IVA relativa, se dovuta; all'ottenimento e permanenza delle autorizzazioni, permessi, servizi e quant'altro necessario alla costruzione ed esercizio degli impianti occorrenti. L'allacciamento avverrà - a cura del Distributore - entro i termini previsti dall'ARERA.

Il Cliente dichiara che il valore di "potenza disponibile", per cui ha corrisposto gli oneri di allacciamento, corrisponde al fabbisogno massimo di potenza e conviene che tale valore si intenda a tutti gli effetti come livello di potenza massima prelevabile e reso disponibile dal Distributore. Non sono consentiti prelievi eccedenti la "potenza disponibile". Il Distributore si riserva di installare dispositivi per la limitazione della potenza prelevata. In caso di prelievi sistematici eccedenti la potenza disponibile il Distributore si riserva di far adeguare la potenza disponibile così come previsto dalla normativa vigente. Il Fornitore addebiterà al Cliente, i costi esposti dal Distributore. In ogni caso, il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati al Fornitore o Distributore o ai terzi in conseguenza di un prelievo eccedente la "potenza disponibile", anche se relativi alla qualità del servizio.

### 5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

In parziale deroga a quanto previsto dal TIF, per tutti i clienti la fatturazione della fornitura è effettuata con cadenza mensile. La periodicità di fatturazione potrà essere variata dal Fornitore previa comunicazione specifica al Cliente. La fattura (o bolletta) viene emessa in modalità elettronica, salvo diversa indicazione del Cliente espressa in fase di sottoscrizione del presente Contratto. In tal caso la fattura verrà emessa in formato cartaceo ed inviata tramite posta ordinaria all'indirizzo di fornitura o ad un diverso indirizzo qualora indicato dallo stesso Cliente. Per i clienti in bassa tensione, le fatture di periodo saranno emesse entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato al Cliente nella medesima fattura. In parziale deroga a quanto previsto dal TIF, nel caso in cui non dovessero rendersi disponibili i dati di misura dell'energia elettrica prelevata dal Cliente, forniti dal Distributore, ed in mancanza di autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore, il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare in stima la fornitura. In tal caso, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente finale. Il Fornitore procederà ad effettuare, sulla prima fattura utile, il conguaglio dei consumi reali, esclusivamente nel momento in cui essi siano resi disponibili dal Distributore, rispetto a quanto fatturato in stima, o a fronte di autolettura comunicata dal Cliente e validata dal Distributore. Gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita contattando il Call Center al numero verde 800.584.585. Il Cliente si impegna ad effettuare i pagamenti di quanto fatturato entro il giorno 24 del mese di emissione della fattura a mezzo bonifico bancario, bollettino postale o domiciliazione bancaria ("SDD") accreditando i relativi importi sul conto corrente bancario comunicato dal Fornitore. Nel caso di accredito sul conto corrente bancario del Fornitore, contestualmente alla sottoscrizione del Contratto, il Cliente consegna al Fornitore copia del modulo di domiciliazione bancaria (SDD) con timbro di avvenuta presentazione. Il Cliente si impegna a non revocare la domiciliazione bancaria per l'intera durata del Contratto. Qualora specificato all'interno del modulo Offerta Economica, il Fornitore applicherà un Bonus in bolletta a seguito di attivazione del servizio di addebito diretto sul conto corrente bancario ai fini del pagamento delle bollette. Qualora l'intervallo di tempo intercorrente tra la data di emissione della fattura ed il termine per il pagamento sopra indicato risultasse inferiore a quindici giorni, la data di scadenza del termine per il pagamento si intende automaticamente posticipata al quindicesimo giorno successivo alla data di emissione della fattura. È facoltà del Fornitore cedere in tutto in parte i crediti derivanti dalla fornitura di energia elettrica di cui al presente Contratto; in tale caso il Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto presta sin d'ora la propria accettazione a tale cessione. Il pagamento delle fatture emesse non può essere differito o ridotto neanche in caso di contestazione, né può essere compensato con eventuali crediti che il Cliente può vantare nei confronti del Fornitore. In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui al D. Lgs 231/2002, o in caso di revoca della domiciliazione bancaria, il Contratto si risolverà automaticamente ai sensi dell'art. 1456 C.C. Resta salva la facoltà del Fornitore, in pendenza della dichiarazione di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa, di inviare al Cliente constatazioni di intervenuto inadempimento al fine di consentire eventualmente al Cliente di ripristinare la corretta esecuzione del Contratto. 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. Il Cliente che si trovi nelle condizioni per richiedere l'applicazione dell'IVA ridotta al 10%, dovrà rendere apposita dichiarazione alla data di sottoscrizione

## Condizioni generali di contratto relative alla **fornitura di energia elettrica** Rev.190509

del Contratto. Analogamente, il Cliente che si trovi nelle condizioni per richiedere l'emissione di fatture senza applicazione dell'IVA, ai sensi e per gli effetti degli artt. 8, comma 2 e 8-bis, comma 2 del D.P.R. 26.10.1972 n. 633, dovrà fornire idonea Dichiarazione d'Intento nei modi e nelle forme previste dalle disposizioni fiscali. La suddetta Dichiarazione d'Intento dovrà essere prodotta all'atto della sottoscrizione del Contratto per l'anno in corso, o comunque entro il mese precedente quello di inizio del termine di validità della stessa. Il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore, per iscritto, il venir meno delle condizioni per l'applicazione dell'IVA ridotta o eventuale revoca della Dichiarazione d'Intento, al momento della perdita/revoca. Indipendentemente dalla risoluzione del Contratto, nel caso in cui il Cliente non provveda al pagamento della fattura inviata dal Fornitore entro i termini indicati nella medesima fattura, è diritto del Fornitore attivare la procedura di messa in mora secondo i termini e le modalità previste dal TIMOE.

Il Fornitore, in caso di morosità da parte del Cliente, avrà il diritto di addebitare a quest'ultimo il costo forfettario di 5 euro relativo all'invio della diffida a mezzo raccomandata a/r. Il Fornitore decorso il termine di scadenza di pagamento indicata nei documenti di fatturazione ovvero, nel caso in cui il Cliente abbia richiesto anche la somministrazione di gas naturale e abbia omesso o parzialmente pagato le fatture relative a tale servizio e sia decorso il termine di scadenza di pagamento indicato nei relativi documenti di fatturazione, avrà il diritto:

a) di attivare le procedure previste in caso di morosità del Cliente e, decorsi 15 giorni solari dall'invio della raccomandata di messa in mora, in caso di mancato pagamento, di intraprendere la procedura di sospensione della fornitura, previa eventuale riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile, prevista per i soli clienti in bassa tensione qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura;

b) di richiedere all'impresa distributrice, in caso di morosità del Cliente, la sospensione della fornitura di energia elettrica per uno o più punti di prelievo nella titolarità del medesimo Cliente, qualora sia decorso un termine comunque non inferiore a 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento di cui al precedente capoverso a);

c) di richiedere al Cliente finale il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità.

Gli importi dovuti dal cliente concorrono alla quantificazione del credito di cui al TISIND, approvato con delibera 593/2017/R/com, in base al quale il Fornitore potrà fare richiesta di indennizzo. Il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento delle somme dovute inviando l'evidenza (n. di CRO del bonifico) al numero di fax 800.912.758.

Il Cliente, infine, avrà diritto ad un indennizzo automatico, per un importo pari a:

a) euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza di cui al comma 3.5 del TIMOE nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata;

b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza di cui al comma 3.5 del TIMOE nonostante alternativamente:

1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;

2. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora il fornitore non sia in grado di documentare la data di invio;

3. 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.

Per i clienti in bassa tensione è previsto che in caso di mancato rispetto della periodicità di fatturazione prevista e in caso di fatturazione di importi anomali di cui all'art.9 del TIQV, il Fornitore offre la possibilità di rateizzare quanto fatturato. Tale informazione sarà inclusa nella stessa bolletta relativa al pagamento rateizzabile. Le rate, non cumulabili, avranno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà del Fornitore di imputarle a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente. Il Fornitore potrà richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di rateizzazione da parte del Cliente, oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione. In tale ultimo caso, il venditore 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 che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione. Modalità e tempi di dilazione verranno concordati con il Cliente tramite gli uffici del Fornitore o mediante eventuali altre modalità indicate in bolletta, tenendo conto delle prescrizioni regolatorie che prevedono che salvo diverso accordo tra le Parti, il corrispettivo dovuto è diviso in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero delle bollette stimate ricevute successivamente

alla precedente bolletta di conguaglio o comunque non inferiore a due. In ogni caso, il Cliente che, sussistendone i presupposti, non provveda alla richiesta del beneficio entro 10 giorni dal termine di scadenza della bolletta rateizzabile, perde il diritto alla rateizzazione. Qualora non fossero rispettati i termini relativi all'emissione della fattura di periodo e/o della fattura di chiusura, di cui sopra, al Cliente sono riconosciuti gli indennizzi automatici previsti dal TIF.

### 6. MISURA

Il Distributore è l'unico responsabile della misura dell'energia elettrica e della potenza, motivo per il quale il Cliente potrà far valere ogni eccezione e/o pretesa inerente la misura, solo nei confronti del Distributore. Il Fornitore mette a disposizione del Cliente una modalità di raccolta dell'autolettura, con la specifica finestra temporale, entro cui comunicare tale dato, indicata nei documenti di fatturazione del Fornitore. Tale dato verrà utilizzato ai fini della fatturazione dei consumi, qualora validato dal Distributore e in assenza del dato effettivo di consumo del Cliente comunicato dal Distributore.

### 7. FASCE ORARIE

Le fasce orarie F1, F2 ed F3 sono definite in conformità a quanto previsto nella delibera dell'ARERA n. 181/06 e s.m.i.. Le fasce orarie Peak ed Off Peak sono così definite: ore di "Peak" sono le ore comprese tra le 08:00 e le 20:00 di tutti i giorni dell'anno dal lunedì al venerdì; ore di "Off-Peak" sono le ore comprese tra le 00:00 e le 08:00 e tra le 20:00 e le 24:00 di tutti i giorni dal lunedì al venerdì e tutte le ore del sabato e della domenica dell'intero anno. Nel caso in cui il contatore non sia atto a rilevare i consumi orari mai consumati sulle fasce F1, F2 ed F3 ed il prezzo sia articolato sulle fasce Peak-Off Peak, si userà il seguente schema di ripartizione: Volumi in Peak: 100% F1 + 12% F2 + 3% F3; Volumi in Off Peak: 88% F2 + 97% F3 (essendo F1, F2 ed F3 i volumi registrati nelle rispettive fasce).

### 8. CORRISPETTIVI PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore i corrispettivi per la fornitura di energia elettrica indicati nel modulo "Offerta Economica", il corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali svolte dal Fornitore, che è commisurato al valore del corrispettivo di commercializzazione vendita per i costi sostenuti da un operatore sul mercato libero (PCV). Il Fornitore non applicherà la componente di dispacciamento di cui al TIV (DISPbt). I corrispettivi unitari (monorari e multiorari) riportati nel modulo Offerta economica non sono comprensivi dei costi relativi alle perdite di energia in rete, quantificate secondo le modalità ed i criteri stabiliti dall'ARERA, e pertanto saranno applicati alla totalità dell'energia elettrica in riconsegna (ossia prelevata dal Cliente) aumentata delle relative perdite. Selezionando l'opzione Energia Verde, il 100% dell'energia elettrica fornita da Green Network S.p.A. al Cliente sarà prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili (ad esempio: idroelettrici, eolici, fotovoltaici, geotermici, alimentati da maree e moto ondoso, da biomassa o da biogas, etc.). In particolare Green Network S.p.A. annulerà gli appositi certificati che attestano l'origine della produzione di energia da fonte rinnovabile in favore del Cliente, per quantitativi corrispondenti ai volumi di energia elettrica fatturati da Green Network S.p.A. al Cliente stesso. Il Fornitore, qualora specificato nel modulo Offerta Economica, applicherà al Cliente un corrispettivo mensile di bilanciamento applicato all'energia prelevata nel mese e alle perdite di rete. In caso di sostituzione del misuratore monorario con uno multiorario (tipo GME) o nel caso in cui il Distributore rendesse disponibili i prelievi aggregati in fasce, i corrispettivi applicati saranno quelli relativi ai siti multiorari articolati sulle tre fasce (F1, F2 ed F3). Il Cliente, per tutto il periodo di efficacia del Contratto, conferisce in esclusiva mandato irrevocabile e gratuito al Fornitore, o a idonei soggetti da questa individuati, per la partecipazione all'assegnazione di capacità di interconnessione con l'estero e/o alle assegnazioni di coperture dal rischio associate ai differenziali di prezzo tra le zone e per l'assegnazione di bande di capacità produttiva nazionali (c.d. energia CIP6) su base annuale e/o per periodi temporali di durata inferiore; quindi, qualora specificato nel modulo Offerta Economica, i corrispettivi unitari comprendono il vantaggio conseguibile dal Fornitore, relativamente ad assegnazioni di energia CIP6 e di energia di importazione, che resterà di titolarità di quest'ultimo nella misura definita e aggiornata da Terna ovvero da altre istituzioni competenti in materia. Le spese per l'attivazione del Contratto di Fornitura di Energia Elettrica, quantificate in € 20,00 (venti/00), saranno interamente a carico del Cliente. È facoltà del Fornitore non imputare tale spesa al Cliente. Tutti i corrispettivi previsti dal Contratto ed inerenti la fornitura non comprendono i costi relativi al recepimento della direttiva europea 2003/87/CE e quelli conseguenti all'applicazione del D.Lgs n. 79/99 - art. 11 così come successivamente modificato, che saranno calcolati ed applicati separatamente e 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. Salvo diverse disposizioni di legge o regolamentari, il Fornitore effettuerà le dichiarazioni di legge e i relativi pagamenti presso gli UTF e/o Dogane competenti. Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed in misura fissa; l'imposta di bollo è a carico del Fornitore.

## Condizioni generali di contratto relative alla **fornitura di energia elettrica** Rev.190509

### 9. GARANZIE DI PAGAMENTO

Qualora durante l'esecuzione del presente contratto il Fornitore constatasse, a suo insindacabile giudizio, un livello di affidabilità e solvibilità non adeguati del Cliente e/o dovesse presentarsi una non completa affidabilità e/o regolarità nei termini di pagamento, sarà facoltà del Fornitore chiedere al Cliente il rilascio di una fideiussione o di un deposito a garanzia del contratto di fornitura pari ad un ammontare non inferiore a quanto stimato per tre mesi di fornitura completa e non superiore a quanto dovuto per sei mesi di fornitura completa. In tal caso il Cliente dovrà fornire entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta del Fornitore una fideiussione bancaria rilasciata da un istituto di credito, escutibile a prima richiesta o un deposito, di importo pari a quanto richiesto dal Fornitore. Detta fideiussione o detto deposito dovranno restare in vigore per tutta la durata del Contratto e per i cinque mesi successivi alla scadenza dello stesso ed opportunamente rinnovate in caso di tacito rinnovo del Contratto.

Qualora la fideiussione di cui ai precedenti commi venisse escussa in tutto o in parte dal Fornitore o il deposito venisse in tutto o in parte incamerato a seguito dell'inadempimento del Cliente, il Cliente sarà tenuto a ricostituire la fideiussione per l'intero ammontare di cui al primo comma del presente articolo. Qualora il Cliente non rilasciasse o non ricostituisse la fideiussione o il deposito ai sensi dei commi che precedono, il Fornitore avrà diritto di recedere dal presente contratto ai sensi dell'art. 1373 Codice Civile con un preavviso di trenta giorni.

### 10. GARANZIE DELLA FORNITURA

Il Fornitore garantisce al Cliente la fornitura dell'energia elettrica necessaria a soddisfare interamente i fabbisogni del/i sito/i con le modalità ed alle condizioni pattuite con il presente Contratto. Le interruzioni temporanee, totali o parziali della fornitura di energia elettrica, non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto, in quanto inerenti aspetti e problematiche tecniche di competenza del Distributore di rete locale. Gli aspetti tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica oggetto del presente Contratto quali, a titolo esemplificativo: tensione e frequenza, forma d'onda, continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione, gestione del collegamento del Cliente alla rete elettrica, restano di esclusiva competenza del Distributore alla quale i siti risultano collegati e nei confronti esclusivi del quale il Cliente potrà rivolgere eccezioni e/o richieste anche di risarcimenti. 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.

### 11. DECORRENZA, DURATA, EFFICACIA DEL CONTRATTO E RECESSO

Gli effetti del presente Contratto decorreranno: a) per i siti del Cliente in bassa tensione, non prima di un termine di quarantacinque giorni di calendario dalla conclusione del Contratto, o alla data di disponibilità all'attivazione se successiva come indicata dal Cliente, salvo eventi non dipendenti dalla volontà del Fornitore; b) per i siti del Cliente in media tensione il Cliente dichiara di aver provveduto a risolvere il precedente contratto di fornitura e che è quindi libero da qualsiasi impegno contrattuale con il precedente fornitore e, pertanto, la fornitura decorrerà a partire dal termine del precedente contratto che il Cliente comunicherà al Fornitore, salvo eventi non dipendenti dalla volontà del Fornitore. La decorrenza effettiva della fornitura, nei tempi prima riportati, sarà comunque subordinata al ricevimento da parte del Fornitore di tutti i documenti contrattuali, debitamente compilati e sottoscritti in ogni parte, compatibilmente con il rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente per l'acquisizione di nuove forniture.

I corrispettivi unitari riportati nel modulo "Offerta Economica" hanno validità di dodici mesi dall'attivazione della fornitura, salvo che tale periodo di validità non venga espressamente modificato da quanto riportato nel modulo Offerta economica. Il Contratto ha durata di dodici mesi dall'inizio della fornitura e si rinnoverà tacitamente alla scadenza per ulteriori dodici mesi, anche in caso di successivi taciti rinnovi, salvo disdetta di una delle parti da inviarsi a mezzo raccomandata A/R almeno trenta giorni prima della scadenza per i siti alimentati in bassa tensione e sessanta giorni per i siti alimentati in media tensione. Entro 90 giorni dalla scadenza del termine di validità delle condizioni economiche, indicata nel modulo Offerta Economica in vigore, Green Network comunicherà le Condizioni di fornitura che regoleranno il periodo successivo. Ove il Cliente non intenda accettarle, avrà facoltà di recedere dal Contratto con un preavviso minimo di 1 (un) mese. In assenza di recesso da parte del Cliente, le nuove condizioni economiche s'intenderanno tacitamente accettate. In mancanza di comunicazioni da parte del Fornitore, il modulo Offerta Economica sottoscritto dal Cliente si intenderà tacitamente rinnovato per un ulteriore periodo pari alla durata delle condizioni economiche in scadenza. Per i soli siti alimentati in bassa tensione, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto, unilateralmente in qualunque momento e senza oneri, inviando comunicazione in qualunque forma scritta al Fornitore. In particolare, il termine di preavviso è di trenta giorni decorrenti dalla data di ricevimento, da parte del Fornitore, della relativa comunicazione da parte del Cliente della richiesta di disattivazione

del/i punto/i. Nel caso di cambio venditore, il Cliente al momento della stipula del nuovo contratto, rilascia al venditore entrante apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto col Fornitore; la comunicazione di recesso dovrà pervenire al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente alla data di cambio venditore. In ogni caso, il termine di preavviso per il recesso del Cliente, decorre dalla ricezione da parte del fornitore della comunicazione; per i siti alimentati in media tensione le Parti concordano di non poter recedere dal presente Contratto, anche in caso di tacito rinnovo. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso non al fine di cambiare fornitore, ma al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati, inoltra direttamente il recesso al proprio Fornitore. Con un preavviso non inferiore a tre mesi rispetto alla decorrenza della relativa validità, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale, il Fornitore potrà proporre nuovi corrispettivi e condizioni validi per i successivi periodi di fornitura, dandone evidenza al Cliente eventualmente anche tramite comunicazione in fattura. Fatta salva prova contraria, le comunicazioni di cui al presente articolo, inviate dal Fornitore, si presumono ricevute dal Cliente trascorsi dieci giorni dall'invio effettuato dal Fornitore stesso. Si ricorda che il Cliente di piccole dimensioni ha facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento e senza oneri, nelle modalità previste dal Contratto. Il Cliente non di piccole dimensioni ha la facoltà di recedere senza oneri entro 30 giorni dalla ricezione della proposta di variazione contrattuale. Qualora il Cliente non comunichi la volontà di recedere e/o non compia quanto necessario per la liberazione del fornitore nei termini indicati, le variazioni contrattuali si daranno per accettate.

### 12. RESPONSABILITÀ

Ai sensi dell'art. 2 comma 5 del D.Lgs. 79/99 il Fornitore non risponde di eventuali danni arrecati dall'energia elettrica in quanto essa è persona giuridica che acquista e vende energia elettrica senza esercitare attività di produzione, di trasmissione e di distribuzione che sono attività svolte da altri soggetti. Inoltre, il Fornitore non è responsabile dell'eventuale inadeguatezza degli impianti del Cliente rispetto alle vigenti leggi antinfortunistiche ed a specifiche norme tecniche.

### 13. IMPOSSIBILITÀ SOPRAVVENUTA

Qualora, dopo la sottoscrizione del presente Contratto, intervengano provvedimenti di pubbliche Autorità che rendano al Fornitore, in tutto o in parte, impossibile l'adempimento degli obblighi posti a suo carico, il Fornitore ne darà tempestiva comunicazione al Cliente. Se l'impossibilità sopravvenuta attiene all'intera prestazione, a decorrere dalla data indicata nella comunicazione del Fornitore di cui alla precedente alinea, e comunque in un tempo non inferiore di 45 giorni (quarantacinque) di calendario, il presente Contratto si intenderà risolto. Se l'impossibilità sopravvenuta è parziale, il Fornitore, contestualmente alla comunicazione di cui sopra, potrà recedere dal Contratto, con un termine di preavviso di 60 giorni. Nel caso in cui il Fornitore non abbia esercitato il diritto di recesso di cui alla precedente alinea, il Contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile, fatta salva la facoltà del Cliente di recedere, con un termine di preavviso di 60 giorni, nei casi previsti dall'art. 1464 C.C. L'eventuale dichiarazione di recesso dovrà essere comunicata al Fornitore dal Cliente, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al primo comma del presente articolo.

### 14. FORZA MAGGIORE

Il Fornitore non è responsabile per qualsiasi inadempimento dovuto a causa di forza maggiore. A titolo meramente esemplificativo si intendono compresi tra le cause di forza maggiore eventi non previsti né prevedibili, e dipendenti da fatti naturali o di terzi che non sia stato possibile impedire usando la normale diligenza, e tali da rendere impossibile, in tutto o in parte, l'adempimento delle obbligazioni assunte.

### 15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Oltre alle altre ipotesi espressamente previste dal Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:

- Ripetuto ritardo nel pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui al presente contratto);
- Per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia previste nel contratto;
- Insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;
- Trascorsi 20 giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta;
- Inizio di un procedimento per la messa in liquidazione volontaria della società Cliente;
- Interruzione o sospensione dell'attività produttiva.

## Condizioni generali di contratto relative alla **fornitura di energia elettrica** Rev.190509

### 16. RECEPIMENTO, INTEGRAZIONI E MODIFICHE DEL CONTRATTO

Si intendono automaticamente inserite nel presente Contratto eventuali clausole e/o condizioni obbligatoriamente imposte da leggi, provvedimenti normativi, regolamentari di Pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti. È altresì attribuita al Fornitore la facoltà di ribaltare sul Cliente eventuali futuri costi e/o oneri derivanti da leggi, provvedimenti normativi, regolamentari di Pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti. Parimenti si intendono implicitamente abrogate le clausole del presente Contratto che risulteranno incompatibili con le condizioni obbligatoriamente imposte ai sensi della precedente alinea. L'eventuale nullità o invalidità di una o più clausole del presente Contratto non comporterà l'invalidità dell'intero accordo. Inoltre ove sopraggiungano provvedimenti di Pubbliche Autorità del settore elettrico e non, e/o modifiche del sistema tariffario che comportino variazioni sostanziali delle condizioni economiche in base alle quali il Contratto è stato concluso e/o si presentino evoluzioni del mercato differenti rispetto a quelle iniziali, il Fornitore avrà facoltà di proporre al Cliente modifiche al Contratto, a valere dall'inizio del terzo mese successivo rispetto alla data della loro comunicazione, comunicandole in forma scritta. Quest'ultimo, in caso di dissenso, avrà facoltà di comunicare entro 30 (trenta) giorni, mediante lettera raccomandata A.R., il proprio recesso dal Contratto di fornitura, senza oneri. Il recesso diverrà efficace: per i clienti in bassa tensione, trascorsi 30 giorni dal ricevimento, da parte del Fornitore, della relativa comunicazione del Cliente; per i clienti in media tensione, alle ore 24:00 del giorno precedente a quello in cui le modificazioni avrebbero trovato altrimenti applicazione. Qualora il Cliente non comunichi la volontà di recedere e/o non compia quanto necessario per la liberazione del fornitore nei termini indicati, le variazioni contrattuali si daranno per accettate.

### 17. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Fornitore potrà cedere il presente Contratto a soggetto che sia in grado di svolgere il medesimo servizio ed il Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1407 C.C., presta sin da ora il suo consenso. Il Cliente potrà cedere il presente Contratto solo previa accettazione scritta del Fornitore.

### 18. DICHIARAZIONE DELLE PARTI

Le Parti dichiarano che quanto previsto dal presente Contratto corrisponde a ciò che è stato pattuito nelle eventuali trattative preliminarmente intercorse, essendo privo di validità ogni altro accordo non recepito dal presente Contratto. Tutta la eventuale corrispondenza precedente alla conclusione del presente Contratto, in contrasto con lo stesso, si intende superata.

### 19. RISERVATEZZA, PUBBLICITÀ

Le Parti manterranno riservate e confidenziali le informazioni di natura tecnica, commerciale o industriale delle quali siano, comunque, venuti a conoscenza in ragione del presente Contratto. Le Parti si impegnano altresì a non divulgare tali informazioni a soggetti terzi, sia durante la vigenza del Contratto che per i successivi cinque anni. Il Fornitore potrà comunque citare il Cliente, l'area merceologica e l'area territoriale in cui esso opera nella propria pubblicità o, comunque, a fini promozionali. Parimenti il Cliente potrà rendere noto a terzi che le loro forniture sono assicurate dal Fornitore mantenendo però riservati i particolari tecnici, economici e commerciali.

### 20. COMUNICAZIONI E PROCEDURA DI RECLAMO

Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere fatte per iscritto e contenere, in maniera chiara ed univoca, i riferimenti del Cliente e del sito di fornitura (nome e cognome, l'indirizzo di fornitura, l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto - elettrico, gas, entrambi - numero di POD/PdR) ed inviate a mezzo posta all'indirizzo Via Giulio Vincenzo Bona, 101 - 00156 Roma, a mezzo fax al numero verde 800.912.758 o tramite il form online presente sul sito [www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it). Ogni reclamo del Cliente relativo al Contratto e/o alla fornitura del Servizio potrà essere inviato al Fornitore senza oneri aggiuntivi utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito [www.greennetwork.it](http://www.greennetwork.it) o [www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it). Qualora il Cliente segnalasse nella propria comunicazione un recapito e-mail, il Fornitore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata. Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura. Restano salve le previsioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di comunicazione. Il Fornitore procederà all'esame dei reclami secondo quanto ivi indicato, nel rispetto di quanto previsto dal TIQV, nonché della normativa di volta in volta applicabile. Inoltre, il Fornitore corrisponderà al Cliente ogni indennizzo dovuto ai sensi della normativa di volta in volta applicabile a causa di mancato rispetto della qualità dei servizi di vendita di gas naturale, ai sensi a titolo esemplificativo del TIQV nei limiti della sua applicabilità. Il Fornitore è tenuto altresì a pagare al Cliente i rimborsi che il Distributore Locale abbia pagato allo stesso Fornitore per l'eventuale mancato rispetto da parte del Distributore Locale di livelli specifici di qualità commerciale. In ogni caso, il pagamento del rimborso ricevuto dal Distributore Locale e/o

il pagamento di ogni altro indennizzo non implica di per sé un inadempimento del Fornitore al Contratto, né un riconoscimento di responsabilità da parte del Fornitore in merito alle cause del mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale. Il Fornitore potrà accreditare al Cliente eventuali rimborsi attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori è possibile consultare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it).

Al fine di agevolare il Cliente nella risoluzione di eventuali controversie, il Fornitore ha aderito al Servizio Conciliazione clienti energia. Tale servizio permette al Cliente, servito in bassa e/o media tensione, di incontrare il proprio Fornitore via web, alla presenza di un conciliatore che aiuta le parti a raggiungere una soluzione di comune accordo. La procedura coinvolge il Cliente o un suo delegato, il Fornitore e/o il Distributore di energia interessato ed il conciliatore in veste di facilitatore dell'accordo. La procedura può essere attivata nel caso in cui il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta dal Fornitore, o a seguito di mancata risposta da parte del Fornitore al reclamo scritto del Cliente, una volta trascorsi 40 giorni dall'invio del reclamo da parte del Cliente. L'attivazione e l'espletamento della procedura di conciliazione, al fine di dirimere eventuali controversie tra Cliente e Fornitore, sono condizione necessaria per un eventuale ricorso alla tutela in sede giudiziale. Per maggiori informazioni, e ai fini dell'attivazione del Servizio, è possibile consultare il sito <http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>. Si ricorda che il Servizio Conciliazione è gratuito e si svolge on line, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution). Il Servizio Conciliazione è iscritto negli elenchi ADR (<http://www.arera.it/it/consumatori/ADR.htm>) e ODR (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=IT>) europei in materia di consumo.

### 21. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

La legge applicabile al presente Contratto è quella italiana e la competenza, per ogni eventuale controversia concernente la sua interpretazione, validità e/o esecuzione, è in via esclusiva del Foro di Roma.