

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA (CGF)

1. DEFINIZIONI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Fornitore o A2A Energia: A2A Energia S.p.A.;

ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;

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

Bolletta: è il documento oggetto della disciplina de "La Bolletta dei clienti finali di energia" di cui all'Allegato A alla delibera ARERA 315/2024/R/com e s.m.i. che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. Essa si compone della bolletta sintetica e degli elementi di dettaglio. La Bolletta non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, G.U. n. 302 del 29 dicembre 2017;

Bolletta di chiusura: è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente;

Bolletta di periodo: è la bolletta, diversa da quella di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente;

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

Cliente o Cliente finale: è la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica o gas naturale per uso proprio, come indicato nella Richiesta di Fornitura;

Cliente domestico: è il cliente finale che acquista energia elettrica o gas naturale per il proprio uso domestico, escluse le attività commerciali o professionali;

Cliente non domestico: cliente finale che acquista energia elettrica o gas naturale per usi diversi dall'uso domestico;

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

Clienti titolari di bonus sociale: sono i Clienti domestici che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico così come definiti dalla delibera ARERA 63/2021/R/com e s.m.i.;

Codice del consumo: è il d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005, come successivamente modificato e integrato;

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 delibera ARERA 366/2018/R/com e s.m.i.;

Codice di Rete: documento normativo che stabilisce le regole per l'accesso, la gestione e l'utilizzo delle reti di trasmissione dell'energia elettrica e di distribuzione del gas naturale;

Codice in materia di protezione dei dati personali: è il d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003 e s.m.i.;

Coefficiente C: è il coefficiente di correzione dei volumi di gas naturale che serve a riportare i volumi alle condizioni standard, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (Smc);

Contratto: è il contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero, ad eccezione delle offerte PLACET, regolato dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura, dalle Condizioni Particolari di Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, dalla Richiesta di Fornitura, dalla Scheda sintetica, dalla scheda di confrontabilità per i clienti domestici del settore elettrico, dal modulo di ripensamento (ove applicabile), dall'informativa sul trattamento dei dati personali e da ogni altro modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni altro modulo o informazione utile alla conclusione del Contratto;

Delibera ARERA 584/2015/R/com: approvazione di misure ulteriori di tutela per i clienti domestici titolari di bonus sociale elettrico e/o gas, con particolare riferimento agli obblighi di rateizzazione delle bollette;

Disciplina della prescrizione di cui alla delibera ARERA 569/2018/R/com e s.m.i.: disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi, riferiti a consumi risalenti a più di due anni, che possono essere eccettati ai sensi della Legge di Bilancio 2018 (art. 1, comma 4, della legge 2017 n. 205);

Distributore o Distributore Locale: soggetto che gestisce il pubblico servizio di distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale e la rete di distribuzione locale di energia elettrica e/o gas naturale.

Fornitore di ultima istanza (FUI): è il fornitore di ultima istanza individuato per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore;

Forza maggiore: ogni evento, atto, fatto o circostanza imprevedibile e inevitabile non imputabile alle Parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento delle obbligazioni previste dal Contratto;

Glossario: è il Glossario della bolletta dei clienti finali per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, di cui all'Allegato A alla delibera ARERA 204/2025/R/com e s.m.i.;

Gruppo di misura o misuratore o contatore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale prelevati presso il/i Punto/i di fornitura, la cui gestione può essere effettuata anche da remoto (misuratori telegestiti);

Impianto: 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 gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica e/o del gas naturale;

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

Nuova attivazione: procedura per attivare un contatore che è già installato ma non ha mai funzionato;

Offerte PLACET: sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore dell'energia elettrica e al settore del gas naturale e a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (PLACET), disciplinate dall'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017/R/com e s.m.i.;

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

PDR o Punto di fornitura di gas naturale: è il punto di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione il gas naturale al Cliente;

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

Potenza contrattualmente impegnata: è il livello di potenza, indicato nei contratti, reso disponibile al Cliente dal Distributore;

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

Richiesta di Fornitura: è il modulo costituente la proposta di Contratto, contenente varie informazioni relative alla fornitura, tra cui, a titolo esemplificativo i dati anagrafici del Cliente, i dati del POD/PDR, l'indirizzo di fornitura e altre dichiarazioni del Cliente;

RQDG: è la vigente Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, di cui alla delibera ARERA 532/2025/R/gas e s.m.i.;

Servizi di ultima istanza di energia elettrica: sono i servizi erogati dall'esercente il servizio di maggior tutela e dall'esercente il Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili ovvero il Servizio a tutele graduali per le piccole imprese, il Servizio a tutele graduali per le microimprese e il Servizio di salvaguardia;

Servizi di ultima istanza di 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 legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n. 192 del 18 agosto 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 Bollette che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato con delibera ARERA 593/2017/R/com 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 potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate (ad esempio: messaggi di posta elettronica, PEC, posta ordinaria; informazioni rese disponibili sull'Area Clienti di A2A Energia o sull'app di A2A Energia);

Switching: procedura per cambiare fornitore di energia elettrica e/o gas naturale;

Subentro o attivazione: procedura per riattivare un contatore precedentemente disattivato;

Terna: è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'articolo 1, comma 1, del d.lgs. 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

TIC: è il vigente Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, di cui alla delibera ARERA 616/2023/R/eel e s.m.i.;

TICO: è il vigente Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, di cui alla delibera ARERA 209/2016/R/com e s.m.i.;

TIDE: è il vigente Testo integrato del dispacciamento elettrico, di cui alla delibera ARERA 227/2025/R/eel e s.m.i.;

TIF: è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale, di cui alla delibera ARERA 463/2016/R/com e s.m.i.;

TIMG: è il vigente Testo integrato morosità gas, di cui alla delibera ARERA ARG/gas/ 99/11 e s.m.i.;

TIMOE: è il vigente Testo integrato morosità elettrica, di cui alla delibera ARERA 258/2015/R/eel e s.m.i.;

TIQC: è il vigente Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, di cui alla delibera ARERA 617/2023/R/eel e s.m.i.;

TIQD: è il vigente Testo integrato della regolazione output-based del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, di cui alla delibera ARERA 617/2023/R/eel e s.m.i.;

TIQV: è il vigente Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, di cui alla delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i.;

TISIND: è il vigente Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, di cui alla delibera ARERA 593/2017/R/com e s.m.i.;

TIV: è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza, di cui alla delibera ARERA 362/2023/R/eel e s.m.i.;

TIVG: è il vigente Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, di cui alla delibera ARERA 100/2023/R/com e s.m.i.;

Voltura: procedura per cambiare intestatario del Contratto con il medesimo fornitore, senza che sia interrotta l'erogazione della fornitura.

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

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1. Il Contratto ha per oggetto la somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale al Cliente da parte di A2A Energia, presso il/i punto/i di fornitura indicato/i, nonché gli eventuali servizi aggiuntivi alla fornitura. È disciplinato dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura, nonché dalle Condizioni Particolari di Fornitura, dalla Richiesta di Fornitura e da ogni altro modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente per la conclusione del Contratto. In caso di contrasto tra Condizioni Generali di Fornitura e Condizioni Particolari di Fornitura, queste ultime devono ritenersi prevalenti.

2.2. Si intendono automaticamente inserite nel Contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili, eventuali regolamentazioni il cui inserimento automatico nella tipologia di contratti di fornitura in cui è inquadrabile il presente Contratto sia previsto dalla legge o dalle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) o altro soggetto istituzionale.

3. CONDIZIONI DI FORNITURA

- 3.1. Ai fini della somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale, il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito ad A2A Energia per la stipula, diretta o indiretta, dei necessari contratti di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica e/o distribuzione del gas naturale con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui ai successivi commi 3.2 e 3.3.
- 3.2. Ai fini di cui all'art. 3.1, per la stipula del contratto di dispacciamento A2A Energia si riserva la facoltà di dare mandato con rappresentanza ad altra società del Gruppo A2A, ovvero ad altra società soggetta all'attività di controllo e coordinamento da parte di A2A S.p.A.
- 3.3. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari. In particolare, 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 elettrica e/o allacciamento gas rispettivamente ai sensi delle disposizioni del TIC e RQDG. Nel caso in cui l'allacciamento non fosse realizzato per cause indipendenti da A2A Energia e/o dal Distributore, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta e A2A Energia restituirà il contributo versato detraendo dal medesimo le spese sostenute e l'ammontare dell'IVA relativa, se dovuta. In caso di allacciamento, l'attivazione della fornitura è subordinata a) all'ottenimento da parte del Cliente delle autorizzazioni, concessioni o servizi che dovessero rendersi necessarie per consentire l'esecuzione dell'allacciamento; b) al rilascio ad A2A Energia e/o al Distributore dei permessi e delle autorizzazioni se richieste dalla legge e/o dagli Enti pubblici; c) all'esecuzione degli eventuali lavori da realizzarsi a cura del Cliente. Le opere murarie, se necessarie, saranno a cura e spese del Cliente.
- 3.4. La consegna dell'energia elettrica e/o del gas naturale presso il punto di fornitura è effettuata alla tensione elettrica e/o pressione gas resa disponibile dal Distributore locale, compatibilmente con le condizioni di esercizio degli impianti di cui il gestore è responsabile in termini di sicurezza, continuità e qualità del servizio, inclusa l'attività di misura. Per questo motivo A2A Energia non può essere ritenuta responsabile in nessun caso di disservizi riconducibili all'esercizio di detti impianti e il Cliente è tenuto a consentire al Distributore l'eventuale accesso ai locali in cui è ubicato il contatore per l'esecuzione delle attività di propria competenza.
- 3.5. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica e/o il gas naturale per usi differenti dall'alimentazione del/i punto/i di fornitura indicato/i nel Contratto, nonché di cedere l'energia elettrica e/o il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna. Ogni modifica dovrà essere preventivamente richiesta ad A2A Energia. Il Cliente potrà attuare la variazione richiesta solo a seguito di autorizzazione di A2A Energia anche previa modifica/integrazione del Contratto di fornitura e, ove necessario, a seguito di autorizzazione da parte del Distributore.
- 3.6. In caso di incongruenza tra le caratteristiche tecniche del punto di fornitura indicate nella Richiesta di Fornitura e quelle risultanti dal Sistema Informativo Integrato (SII), A2A Energia darà prevalenza a quest'ultime informazioni. Inoltre, in caso di attivazione di una nuova fornitura elettrica ad "uso residente" il medesimo uso non può essere mantenuto per eventuali ulteriori forniture intestate allo stesso Cliente, per le quali sono di conseguenza applicate le condizioni tariffarie stabilite per gli utenti "non residenti".

4. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- 4.1. Il Cliente sottopone ad A2A Energia la Richiesta di Fornitura debitamente sottoscritta, compilando l'apposito modulo. All'atto della stipula del Contratto il Cliente deve fornire le proprie generalità, gli ulteriori dati richiesti dalla vigente normativa e gli eventuali necessari atti autorizzativi. La Richiesta di Fornitura è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, ed è valida per i 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Il Contratto si intende perfezionato con l'accettazione scritta su Supporto durevole, da parte di A2A Energia, della Richiesta di Fornitura del Cliente. A2A Energia si riserva la facoltà di non accettare la Richiesta di Fornitura, oppure di rifiutarla, per qualsiasi motivo (incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la sussistenza di morosità del Cliente nei confronti di A2A Energia stessa e/o la valutazione negativa sull'affidabilità creditizia del Cliente basata anche su dati acquisiti da fonti pubbliche e da appositi Sistemi di Informazione Creditizia). In caso di mancata accettazione di A2A Energia, la Richiesta di Fornitura si intenderà rifiutata decorsi 45 giorni dalla sottoscrizione della stessa da parte del Cliente.

5. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

- 5.1. Qualora il Contratto sia stato concluso a distanza o in un luogo diverso dai locali commerciali di A2A Energia, il Cliente domestico può recedere senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione dal Contratto entro 14 giorni solari dalla data di conclusione (c.d. diritto di ripensamento).
- 5.2. Il Cliente domestico può esercitare il diritto di ripensamento attraverso le seguenti modalità: a) invio dell'apposito modulo allegato al presente Contratto o scaricabile dal sito web di A2A Energia ai canali indicati sullo stesso, b) utilizzando l'apposita funzione digitale di recesso presente sul sito www.a2a.it in corrispondenza della sezione Contatti, c) inviando una qualsiasi dichiarazione esplicita ad A2A Energia all'indirizzo di Piazza Trento, 7 – 20135 Milano.
- 5.3. Le procedure per l'attivazione della fornitura verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento.
- 5.4. In ogni caso, il Cliente può richiedere che le suddette procedure vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento (cosiddetta "esecuzione anticipata") facendone espressa richiesta su Supporto durevole e riconoscendo esplicitamente che, una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito da A2A Energia con l'avvio della fornitura o, nel caso di nuovo contratto sempre con il medesimo Fornitore, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto, non potrà più esercitare il proprio diritto di ripensamento nei termini previsti. Pertanto, una volta che il Contratto sarà interamente eseguito, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti contrattualmente, fermo restando la facoltà di recedere ai sensi e con le modalità dell'articolo 8. La richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento può comportare un anticipo dell'avvio della fornitura rispetto alle normali tempistiche previste, pur non garantendo necessariamente l'avvio della fornitura entro i termini previsti per il ripensamento.
- 5.5. Qualora il Cliente eserciti il ripensamento e non abbia fatto precedentemente richiesta di esecuzione anticipata, la fornitura continuerà ad essere garantita dal precedente fornitore.
- 5.6. Qualora il Cliente, dopo aver fatto richiesta di esecuzione anticipata del Contratto, eserciti il diritto di ripensamento prima che il contratto sia stato interamente eseguito, la fornitura potrebbe: (i) se non ancora avviata, continuare ad essere erogata dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o essere garantita dai soggetti che erogano il servizio di ultima istanza di competenza per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto di fornitura sulla base della volontà manifestata dal cliente; (ii) essere avviata da A2A Energia per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto di fornitura sulla base della volontà manifestata dal Cliente, nel qual caso il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti contrattualmente fino al momento della effettiva cessazione della fornitura.
- 5.7. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura, il Cliente dovrà richiedere la disattivazione del punto di fornitura all'attuale fornitore che provvederà a richiedere l'esecuzione della prestazione al Distributore locale anche tramite l'eventuale utente del servizio di distribuzione o del trasporto e dispacciamento, nel rispetto delle tempistiche previste dalla regolazione vigente.
- 5.8. Qualora il Cliente eserciti il ripensamento dopo aver fatto richiesta di esecuzione anticipata e la fornitura non sia stata avviata da A2A Energia, quest'ultima potrà comunque richiedere gli eventuali costi sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e applicare un corrispettivo massimo non superiore a 23 euro.

6. REVOCA DELLA RICHIESTA DI SWITCHING

- 6.1. Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto di energia elettrica e/o gas naturale sia concluso per cambio fornitore, A2A Energia ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle seguenti informazioni:
 - a) se il Punto di Fornitura risulta sospeso per morosità, ovvero se negli ultimi 12 mesi precedenti la data di richiesta di switching siano state presentate eventuali richieste di sospensione;
 - b) se per il medesimo Punto di Fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo per la morosità pregressa (C_{MOR});
 - c) il mercato di provenienza del Punto di Fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
 - d) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
 - e) l'accessibilità o meno del Punto di Fornitura gas.
- 6.2. In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, A2A Energia può esercitare la predetta revoca entro e non oltre l'ultima data utile prevista dalla normativa, qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte di A2A Energia, della richiesta di switching.
- 6.3. Qualora A2A Energia intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, è tenuta a comunicare per iscritto al Cliente che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso per switching dal Contratto con il precedente fornitore.
- 6.4. Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura A2A Energia 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 di A2A Energia degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi A2A Energia 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 di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

7. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

- 7.1. La somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale per cambio fornitore ha luogo, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto. Per le altre tipologie di prestazione (ad esempio voltura, subentro e nuova attivazione) la decorrenza avverrà alla prima data utile secondo le tempistiche previste dalla regolazione.
- 7.2. L'attivazione ha luogo alla data indicata nella comunicazione di accettazione del Contratto. Qualora A2A Energia non fosse in grado di dar corso all'attivazione della fornitura entro tale data, ne dà tempestiva comunicazione al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'attivazione medesima.

8. DURATA DEL CONTRATTO, RINNOVO E RECESSO

- 8.1. Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 8.2. Le Condizioni economiche si applicano per il periodo indicato nelle Condizioni Particolari di Fornitura e potranno essere oggetto di aggiornamento, compreso l'eventuale cambio di indicizzazione, alla scadenza, con preavviso da parte di A2A Energia di almeno 3 mesi tramite comunicazione in forma scritta su Supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, come indicato da quest'ultimo in fase di conclusione del Contratto.
- 8.3. Qualora il Contratto preveda, nell'arco della durata dell'offerta indicata nelle Condizioni Particolari di Fornitura, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati da A2A Energia (quali ad esempio: lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso), A2A Energia ne dà comunicazione in forma scritta al Cliente finale sul supporto durevole preventivamente accettato dallo stesso, con un preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto al termine delle suddette evoluzioni automatiche.
- 8.4. Nel caso di mancato rispetto, da parte di A2A Energia, delle prescrizioni del Codice di Condotta Commerciale relative ai termini di preavviso, alle modalità di invio e ai contenuti previsti per le comunicazioni di cui al comma 8.2, le condizioni proposte nelle stesse non troveranno applicazione e continueranno ad essere applicate le condizioni vigenti, ad eccezione del caso in cui i nuovi corrispettivi unitari risultino inferiori rispetto a quelli vigenti.
- 8.5. In caso di mancato rispetto dei termini di preavviso al Cliente verrà, inoltre, riconosciuto un indennizzo automatico di 30 euro.

- 8.6. Fatto salvo quanto previsto dagli art. 8.10 e 8.14, ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte secondo le modalità e i termini di seguito specificati.
- 8.7. Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.
- 8.8. A2A Energia 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.
- 8.9. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, deve comunicarlo ad A2A Energia attraverso i canali di contatto messi a disposizione, fornendo i dati minimi necessari per l'identificazione della fornitura. A2A Energia comunicherà tempestivamente al Distributore l'ordine di cessazione dell'erogazione nei tempi e nei modi previsti dall'ARERA. È responsabilità del Cliente consentire l'accesso del Distributore ai locali di fornitura, qualora necessario per la disattivazione dell'utenza. Relativamente alla fornitura di gas naturale, qualora, a seguito di tre tentativi effettuati dal Distributore, non risulti possibile disattivare la fornitura per indisponibilità del Cliente, A2A Energia potrà chiedere al Distributore competente l'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, con addebito al Cliente dei relativi oneri.
- 8.10. Limitatamente ai Clienti finali domestici o a imprese che occupano meno di cinquanta dipendenti, a tempo indeterminato e a termine, e che realizzano un fatturato ovvero un totale di bilancio non superiore a dieci milioni di euro, in relazione ad un contratto di fornitura di energia elettrica a prezzo fisso con condizioni economiche a tempo determinato, qualora le Condizioni Particolari di Fornitura lo prevedano, potrà essere applicato un onere per recesso anticipato ai sensi di quanto previsto dall'articolo 7, comma 5, del D. Lgs 210/2021 e dalla regolazione di settore vigente. Tale onere, definito nelle Condizioni Particolari di Fornitura, sarà in ogni caso proporzionato e non eccederà la perdita economica direttamente subita da A2A Energia.
- 8.11. A seguito del recesso esercitato dal Cliente e fino alla data di effettivo cambio fornitore o di effettiva disattivazione della fornitura, il Cliente rimane responsabile per il pagamento ad A2A Energia di tutti i consumi relativi alle forniture e di eventuali danni arrecati all'impianto (da chiunque effettuati).
- 8.12. Qualora nella comunicazione di recesso non fosse precisato che esso è diretto alla cessazione della fornitura, quest'ultima proseguirà nel servizio di ultima istanza di competenza.
- 8.13. A2A Energia potrà esercitare in qualsiasi momento il recesso in forma scritta con un preavviso di 6 mesi, decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso, con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione da parte del Cliente, ad eccezione di quanto previsto dall'articolo 8.14.
- 8.14. In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, nel caso di Contratto di fornitura di energia elettrica a tempo indeterminato che preveda condizioni economiche a prezzo fisso efficaci per un periodo determinato del rapporto contrattuale, A2A Energia non può esercitare il diritto di recesso durante la vigenza delle predette condizioni economiche.

9. QUANTIFICAZIONE DEI CONSUMI

- 9.1. La quantificazione dei consumi di energia elettrica e gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in Bolletta con l'ordine indicato al successivo comma 9.2.
- 9.2. Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in Bolletta, A2A Energia utilizza nel seguente ordine:
- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
 - (solo per il gas naturale) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità indicate in Bolletta – e validate dal Distributore;
 - i dati di misura stimati messi a disposizione dal Distributore oppure stimati da A2A Energia. In caso di stima propria, A2A Energia determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo i seguenti criteri: a) per l'energia elettrica in base ai consumi storici del Cliente e, in mancanza di questi, anche in base alla potenza contrattuale e al tipo d'uso; b) per il gas naturale in base all'uso del gas ed ai consumi storici del Cliente o, in assenza di tali dati, utilizzando il volume annuo fornito dal Cliente in fase di attivazione della fornitura e il profilo di consumo standard definito da ARERA. Al ricevimento dei consumi effettivi e delle relative fatture emesse dal Distributore Locale, A2A Energia provvederà ad effettuare gli eventuali conguagli.
- 9.3. Relativamente alla fornitura di gas naturale, i volumi considerati per la fatturazione sono indicati in Standard metro cubo (Smc). Nel caso in cui il gruppo di misura installato non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, i volumi fatturati saranno adeguati in base al valore del coefficiente C applicabile come comunicato dal Distributore.
- 9.4. In caso di esito negativo del tentativo di lettura da parte del Distributore, A2A Energia informa il Cliente attraverso la Bolletta e procede alla fatturazione sulla base di consumi stimati.
- 9.5. In caso di mancata raccolta della lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per sei mesi consecutivi, il Cliente titolare di un Punto di fornitura dotato di smart meter, con consumo annuo fino a 500 Smc, ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite di A2A Energia pari a 10 euro.
- 9.6. In caso di mancata raccolta della lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per tre mesi consecutivi, il Cliente titolare di un Punto di fornitura dotato di smart meter, con consumo annuo superiore a 500 Smc e fino a 5.000 Smc, ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite di A2A Energia pari a 10 euro.
- 9.7. In caso di Cliente finale di energia elettrica trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite di A2A Energia pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.
- 9.8. 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.

10. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- 10.1. A2A Energia rende disponibile al Cliente la Bolletta redatta ai sensi della regolazione vigente, secondo le modalità di cui al successivo comma 10.2.
- 10.2. La Bolletta sarà trasmessa in formato cartaceo via posta o, in alternativa, previo rilascio di consenso del Cliente, via e-mail, all'indirizzo indicato dal cliente in fase di sottoscrizione del Contratto. L'attivazione da parte del Cliente del servizio di trasmissione delle bollette via e-mail è facoltativa ed esclude automaticamente l'invio cartaceo delle bollette. L'attivazione del servizio può essere richiesta in qualunque momento successivo alla sottoscrizione del contratto attraverso l'Area Clienti, l'app MyA2A, il call center o gli sportelli sul territorio. L'attivazione del servizio è gratuita e può essere revocata in qualunque momento: in tal caso verrà ripristinato l'invio cartaceo delle bollette, senza l'addebito di alcun corrispettivo aggiuntivo.
- 10.3. La Bolletta si compone della bolletta sintetica e degli elementi di dettaglio, questi ultimi sempre accessibili dalla seconda pagina della bolletta sintetica inquadrando il QR code oppure cliccando sul link indicato, oltre a essere disponibili nell'Area Clienti di A2A Energia e nell'app MyA2A.
- 10.4. Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della Bolletta, A2A Energia rende disponibili sul sito internet www.a2a.it il Glossario, recante le definizioni dei principali termini utilizzati nella Bolletta e una descrizione completa degli importi in essa presenti, nonché la Guida alla Bolletta con tutte le informazioni utili per la sua lettura.
- 10.5. A2A Energia si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 10 euro relativi a bollette di periodo; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva Bolletta all'interno della quale è data apposita evidenza.
- 10.6. Nei casi in cui il Cliente vanti a vario titolo un credito nei confronti di A2A Energia, in assenza di precedenti bollette non pagate rispetto alle quali opera la compensazione fino a concorrenza dei relativi importi a debito e a credito del Cliente, quest'ultimo riceve il rimborso dell'importo a credito con le modalità di seguito indicate, a titolo esemplificativo e non esaustivo: a) accredito nella successiva/e Bolletta/e fino a esaurimento del credito stesso; b) bonifico sul conto corrente; c) invio assegno di trazione; d) notifica Pluck Open tramite e-mail, SMS o Whatsapp che consente di ricevere il rimborso in forma di accredito diretto sul proprio conto corrente o buono Amazon. Le modalità mediante le quali il Cliente può ricevere il rimborso sono sempre consultabili sul documento di fatturazione. A2A Energia fornisce dettaglio del credito maturato nell'apposita sezione della seconda pagina della Bolletta.
- 10.7. Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine riportato in bolletta che comunque non può essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della Bolletta.
- 10.8. Ai sensi delle disposizioni ARERA relative al sistema indennitario (TISIND), il Cliente finale è tenuto altresì ad effettuare il pagamento ad A2A Energia dell'eventuale indennizzo C_{MOR} richiesto tramite il sistema indennitario dal venditore uscente per morosità pregressa, nonché il credito eventualmente acquisito da A2A Energia nei confronti dell'esercente il servizio di ultima istanza che in precedenza serviva il Cliente.
- 10.9. Il pagamento delle bollette può essere effettuato tramite addebito diretto in conto corrente o su carta di credito, attraverso i canali messi a disposizione da A2A Energia (Area Clienti, app MyA2A, Spazi A2A e sportelli sul territorio), on line tramite home banking e app di pagamento, oppure presso punti vendita tra cui tabaccherie e supermercati abilitati, secondo le modalità indicate in bolletta. A seconda della modalità e del canale di pagamento scelti dal Cliente, potrebbe essere applicato un costo di transazione. Per tutti i dettagli relativi ai canali abilitati il Cliente può consultare la sezione informativa della Bolletta e la sezione dedicata del sito di A2A Energia. Le Bollette emesse prima dell'attivazione dell'addebito in conto corrente dovranno essere saldate attraverso le modalità indicate nelle Bollette stesse. Salvo quanto previsto al successivo articolo 11, i pagamenti non potranno essere ridotti né differiti, né gli importi dovuti potranno essere compensati con eventuali crediti del Cliente verso A2A Energia.

Emissione della Bolletta di periodo

10.10. La Bolletta di periodo per la fornitura di energia elettrica è emessa con la seguente frequenza:

Tipologia di clienti	Frequenza emissione bollette
Clienti domestici e non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile fino a 16,5 kW	Bimestrale
Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile superiore a 16,5 kW	Mensile

10.11. La Bolletta di periodo per la fornitura di gas naturale è emessa con la seguente frequenza:

Tipologia di clienti	Frequenza emissione bollette
Clienti con consumo annuo fino a 500 Smc	Trimestrale
Clienti con consumo annuo superiore a 500 e fino a 5.000 Smc	Bimestrale
Clienti con consumo annuo superiore a 5.000 Smc	Mensile

Per i punti di riconsegna, con qualsiasi livello di consumo, in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero la periodicità di fatturazione è mensile.

10.12. La Bolletta di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Bolletta di periodo oltre tale termine, A2A Energia riconosce, in occasione della prima Bolletta utile, un indennizzo automatico al Cliente finale di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione, secondo quanto previsto dal TIF.

Il valore del predetto indennizzo è pari a:

- 6 euro nel caso in cui la Bolletta di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
 - l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- Tale importo è altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:
- 40 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
 - 60 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Emissione della Bolletta di chiusura

- 10.13. La Bolletta di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo.
- 10.14. In caso di mancato rispetto da parte di A2A Energia della tempistica di emissione di cui al comma 10.13, A2A Energia riconosce, nella medesima Bolletta di chiusura, un indennizzo automatico di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione, secondo quanto previsto dal TIF, pari a:
- 4 euro, nel caso in cui la Bolletta sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.13;
 - l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.13.
- 10.15. Nel caso in cui il Distributore non metta a disposizione di A2A Energia i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, la stessa invierà entro i termini di cui al comma 10.13 una Bolletta sintetica con consumi stimati, comunicando al Cliente che la bolletta di chiusura verrà emessa non appena saranno messi a disposizione dati di misura da parte dell'impresa di distribuzione. Decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura senza tali dati, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite di A2A Energia di ammontare pari a 35 euro.

11. RATEIZZAZIONE

- 11.1. Il Cliente ha la facoltà di richiedere la rateizzazione degli importi addebitati nelle Bollette entro 10 giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della Bolletta secondo le modalità indicate nella stessa, e A2A Energia si riserva la facoltà di valutare ed eventualmente accettare la richiesta, salvo quanto espressamente previsto ai successivi commi 11.2 e 11.3. Sulla rateizzazione verranno applicati gli interessi contrattualmente previsti per il ritardo pagamento delle bollette.
- 11.2. Il Cliente ha diritto alla rateizzazione degli importi fatturati unicamente nei casi in cui è titolare di bonus sociale oppure in caso di fatturazione di importi anomali o di mancato rispetto, anche episodico, da parte di A2A Energia della periodicità della fatturazione, in base alle disposizioni della delibera 584/2015/R/com e del TIF, come di seguito dettagliato.
- 11.3. Il Cliente titolare di bonus sociale ha la possibilità di ottenere la rateizzazione, sia delle Bollette che contabilizzano consumi riferiti al periodo di agevolazione sia delle Bollette emesse durante il periodo di agevolazione pur riferendosi a consumi pregressi nei seguenti casi:
- per i clienti elettrici qualora la Bolletta contenente ricalcoli sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, mentre per i non domestici al duecento per cento, dell'addebito medio delle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
 - per i clienti gas i) per i quali la periodicità di emissione della Bolletta non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli sia superiore al doppio dell'addebito più elevato presente nelle Bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente Bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito presente nella Bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti presenti nelle Bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; oppure ii) 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 oppure iii) 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;
 - nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione della Bolletta prevista dal Contratto;
 - nei casi di emissione di bollette contenenti importi anomali, diversi dai casi precedenti, descritti all'articolo 11.4 Il Cliente non titolare di bonus sociale ha la possibilità di ottenere la rateizzazione nei seguenti casi: 1) mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione delle bollette definita contrattualmente all'articolo 10 o 2) emissione di bollette a) che contabilizzano i consumi sulla base di dati di misura effettivi o stimati oppure b) contenenti ricalcoli o c) emesse successivamente a un blocco di fatturazione, il cui importo i) elettrico sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi ed il cui importo ii) gas sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle Bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi oppure iv) bollette emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.
- 11.4. Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione di cui all'articolo 11.2 solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della Bolletta, secondo le modalità indicate nella Bolletta.
- 11.5. La rateizzazione di cui all'articolo 11.2 si attua secondo le modalità di seguito specificate:
- nei casi di cui all'articolo 11.3 lettere a) e b), 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 2 (due);
 - nei casi di cui all'articolo 11.2 lettera c) e all'articolo 11.4 punto 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 emissione della Bolletta e comunque non inferiore a 2 (due);
 - nei casi di cui all'articolo 11.2 lettera d) e all'articolo 11.4 punto 2, 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 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
- 11.6. Le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di emissione della Bolletta, fatta salva la facoltà per A2A Energia di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla Bolletta e di inviarle separatamente da questi ultimi. Ad esse è applicato un interesse di dilazione pari al vigente Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR) calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.
- 11.7. A2A Energia si riserva di richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, A2A Energia provvede ad allegare alla Bolletta 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.
- 11.8. Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo fornitore, A2A Energia ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.
- 11.9. Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale, A2A Energia è tenuta a offrire la possibilità di rateizzare il debito una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.
- 11.10. Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;
 - qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate
- 11.11. A2A Energia non è tenuta a offrire la rateizzazione, di cui al art. 11.2, nei casi in cui la/e Bolletta/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

12. GARANZIE

- 12.1. Salvo i casi di cui al comma 12.8, A2A Energia può richiedere al Cliente finale domestico, a titolo di garanzia dei pagamenti per ciascuna fornitura, una garanzia nella forma di deposito cauzionale o, in caso di Cliente non domestico, altra forma di garanzia.
- 12.2. L'importo del deposito cauzionale per la fornitura di energia elettrica è pari a quanto riportato nella seguente tabella:

Tipologia di clienti	Ammontare deposito (€)
Clienti domestici	5,20 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata
Clienti non domestici con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW	7,80 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata
Clienti non domestici con potenza disponibile superiore a 16,5 kW	Stima dei corrispettivi dovuti per una mensilità di consumo medi annuo al netto delle imposte

- 12.3. L'importo del deposito cauzionale per la fornitura di gas naturale è pari a quanto riportato nella seguente tabella:

Tipologia di clienti	Ammontare deposito (€)
Clienti con consumo annuo fino a 500 Smc	25,00
Clienti con consumo annuo superiore a 500 e fino a 5.000 Smc	77,00
Clienti con consumo annuo superiore a 5.000 Smc	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

- 12.4. Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui ai commi 12.2 e 12.3 eventualmente richiesto, A2A Energia può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempienza del cliente di cui all'articolo 13.

- 12.5. Il deposito cauzionale è addebitato nella prima Bolletta utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

- 12.6. Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato da A2A Energia, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima Bolletta utile.

- 12.7. Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla Bolletta di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale.
- 12.8. Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca, per il pagamento delle Bollette, della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.
- 12.9. Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora, in corso di vigenza del Contratto, scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle Bollette diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.
- 12.10. Qualora nel corso del Contratto il Massimo Fatturato Mensile (come di seguito definito) risultasse superiore a € 5.000, A2A Energia potrà richiedere al Cliente non domestico, anche in presenza di domiciliazione su conto corrente, la stipula di una garanzia autonoma a prima richiesta, bancaria, assicurativa o di una garanzia in eventuale altra forma dalla stessa A2A Energia indicata. Il Massimo Fatturato Mensile è calcolato applicando le condizioni economiche previste dal Contratto (comprendente di tutte le voci che concorrono alla definizione degli importi fatturati, inclusi oneri, maggiorazioni, IVA e altre imposte) al prelievo mensile più elevato previsto nel periodo di fornitura. In caso di applicazione, anche parziale, di corrispettivi variabili, al fine del calcolo del Massimo Fatturato Mensile verrà assunto il valore forward dell'indice di riferimento relativo al periodo di 12 mesi successivo alla richiesta della garanzia. La garanzia dovrà essere rilasciata per un importo determinato in funzione della massima esposizione potenziale di A2A Energia nei confronti del Cliente, calcolato moltiplicando per due il Massimo Fatturato Mensile, in caso di termini di pagamento entro i 20 giorni. In caso di termini di pagamento superiori ai 20 giorni, ma entro i 30 giorni, il fattore moltiplicativo sarà elevato a tre. In caso di termini di pagamento superiori ai 30 giorni, il fattore moltiplicativo potrà essere elevato fino a quattro. In caso di mancata costituzione della garanzia nei termini sopra esposti, così come in caso di omessa o parziale prestazione della suddetta garanzia, A2A Energia si riserva il diritto di risolvere il presente contratto, nei termini e con le modalità previsti dal successivo art. 19, rimanendo esonerata da ogni responsabilità per eventuali danni che da ciò potessero derivare al Cliente.

13. INTERESSI DI MORA E AZIONI IN CASO DI MANCATO O PARZIALE PAGAMENTO

- 13.1. Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella Bolletta, A2A Energia richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora determinati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali o ad altro tasso indicato nelle Condizioni Particolari di Fornitura, calcolati dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della Bolletta.
- 13.2. A2A Energia può richiedere il pagamento delle spese relative al sollecito di pagamento della Bolletta, nella misura pari a quanto addebitato alla stessa da parte del fornitore che gestisce l'invio cartaceo e/o digitale.
- 13.3. In caso di ritardo o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, A2A Energia ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, posta elettronica certificata (PEC) o altri strumenti equivalenti certificati, un preavviso di sospensione della fornitura (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora) recante indicazione del termine ultimo per il pagamento scaduto il quale, in costanza di mora, A2A Energia può chiedere al Distributore la sospensione della fornitura per morosità.
- 13.4. Il termine minimo decorso il quale A2A Energia decide di richiedere al Distributore l'effettuazione dell'intervento di sospensione della fornitura non può essere inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora. Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore elettrico di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura. Il termine di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.
- 13.5. La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento ad A2A Energia.
- 13.6. Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente ai sensi della normativa vigente.
- 13.7. Come indicato al comma 13.3 A2A Energia, protraendosi il mancato pagamento, valutate le circostanze del caso e senza ulteriori avvisi, può richiedere al Distributore di sospendere la fornitura per uno o più punti di prelievo nella titolarità del medesimo Cliente.
- 13.8. Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare ad A2A Energia la documentazione attestante l'avvenuto pagamento con le modalità evidenziate nella comunicazione di costituzione in mora. In caso contrario e a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, A2A Energia si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.
- 13.9. Nelle ipotesi di cui ai commi 13.7 e 13.8, A2A Energia addebiterà i corrispettivi di competenza del Distributore per le prestazioni di sospensione e riattivazione della fornitura, definiti dai prezzi del Distributore relativamente al settore gas e nel limite dell'ammontare previsto ed eventualmente aggiornato dall'ARERA, oltreché – limitatamente alla fornitura elettrica – i connessi oneri amministrativi.
- 13.10. Qualora l'intervento di sospensione della fornitura abbia dato esito negativo, A2A Energia potrà ricorrere, se fattibile, all'interruzione della fornitura (anche sotto forma di lavoro complesso), dopo aver preventivamente avvisato il Cliente tramite raccomandata nella quale è indicata anche la stima di massima dei costi per l'esecuzione dell'intervento, a carico del Cliente. L'esatto ammontare verrà determinato dall'impresa distributrice in base alle effettive modalità esecutive dell'intervento. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.
- 13.11. Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia fattibile oppure abbia dato esito negativo, A2A Energia ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando al Cliente finale la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 10 del TIMOE e dell'articolo 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza.
- 13.12. Limitatamente al settore del gas naturale, nel caso cui al precedente comma 13.11, A2A Energia è tenuta a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie volte all'ottenimento dell'esecuzione forzata ai fini della disalimentazione fisica del punto di fornitura:
- copia delle Bollette non pagate;
 - copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale;
 - copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
 - copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima Bolletta pagata;
 - documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.
- 13.13. In caso di ritardo o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, A2A Energia può procedere alla costituzione in mora dello stesso mediante raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o altri strumenti equivalenti certificati, recante indicazione del termine ultimo per il pagamento. Decorso inutilmente tale termine, A2A Energia ha facoltà di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza.
- 13.14. Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza e/o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
 - euro 20 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:
 - o il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - o il mancato rispetto dell'intervallo minimo pari a 3 (tre) giorni lavorativi tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.
- Nei suddetti casi, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 13.15. A2A Energia si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in Bolletta come Corrispettivo C_{MOR} - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente cambi fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento secondo la disciplina del TISIND.
- 13.16. In occasione del secondo esito consecutivo di insoluto su bollette per le quali è attiva la domiciliazione su conto corrente (S.D.D.), A2A Energia si riserva la facoltà di addebitare eventuali costi bancari connessi e di disattivare il servizio.
- 13.17. Ai sensi di quanto previsto dalla regolazione vigente, i costi di interruzione nonché gli eventuali oneri per le iniziative giudiziarie finalizzate ad ottenere l'intervento della forza pubblica per l'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna e i successivi costi di ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta, potranno anche essere addebitati al cliente stesso in fase di attivazione del medesimo punto o di un qualsiasi altro punto di riconsegna nella titolarità del medesimo cliente della rete di distribuzione gestita dalla medesima impresa di distribuzione.
- 13.18. In caso di utenze condominiali, del mancato pagamento integrale delle bollette potrà essere chiamato a rispondere in solido ciascun condomino ed il condominio in quanto tale.
- 13.19. Fatte salve le ipotesi previste dalla legge, in caso di subentro o di voltura il Cliente non è tenuto al pagamento di eventuali debiti del precedente titolare della fornitura, neppure qualora quest'ultima risultasse sospesa o cessata per morosità. Nel caso di voltura mortis causa per le utenze domestiche, il Cliente dichiaratosi erede subentrante nella posizione debitoria/creditoria del precedente intestatario. A fronte di richieste di subentro o di voltura presentate da utenti non domestici in relazione a punti di fornitura per i quali sussistano morosità pregresse, A2A Energia si riserva di subordinare la propria accettazione alla verifica dell'assenza di rapporti di diritto o di fatto tra il precedente intestatario e il richiedente che possano implicare una responsabilità di quest'ultimo per le obbligazioni pecuniarie scadute (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: trasferimento di azienda o incorporazione societaria), nonché al rilascio da parte del richiedente di una dichiarazione scritta di estraneità al debito.
- 13.20. A2A Energia si riserva la facoltà di attivare ogni procedura ritenuta necessaria per il recupero del proprio credito anche attraverso azioni giudiziali e stragiudiziali. In tal caso, il Cliente inadempiente sarà tenuto a corrispondere gli interessi di mora, nonché tutte le spese legali e quelle relative alle attività di recupero crediti, nei limiti del loro effettivo ammontare.
- 13.21. A2A Energia si riserva di perseguire il soddisfacimento dei propri crediti derivanti da, e/o connessi al presente Contratto anche nell'ambito di eventuali ulteriori contratti di fornitura stipulati dal medesimo Cliente così come di perseguire nell'ambito del presente Contratto il soddisfacimento anche di propri eventuali crediti derivanti da, e/o connessi a precedenti o distinti contratti di fornitura stipulati con il medesimo Cliente.

14. MODIFICA UNILATERALE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

- 14.1. È facoltà di A2A Energia di variare unilateralmente le condizioni contrattuali, ivi incluse quelle economiche, unicamente per giustificato motivo, dandone comunicazione in forma scritta, su supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, a ciascuno dei Clienti interessati con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, conformemente alla normativa, anche di settore, vigente. Nel caso di Contratto di fornitura di energia elettrica a tempo indeterminato che preveda condizioni economiche a prezzo fisso efficaci per un periodo determinato del rapporto contrattuale, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente A2A Energia non potrà modificare in senso sfavorevole al Cliente le condizioni economiche e di durata durante la vigenza delle predette condizioni economiche.
- 14.2. La suddetta comunicazione contiene l'indicazione delle modalità e dei termini mediante i quali il Cliente potrà esplicitare la propria volontà di recedere senza oneri dal contratto.
- 14.3. Ai fini del presente articolo si intendono per "giustificato motivo" sopravvenuti motivi di natura tecnica, commerciale o gestionale, il mutamento del contesto legislativo e regolamentare di riferimento

o mutamento dei presupposti economici utilizzati da A2A Energia per la formazione delle condizioni economiche e contrattuali.

- 14.4. In caso di variazione unilaterale che comporti esclusivamente una diminuzione di corrispettivi previsti in contratto, la comunicazione sarà data da A2A Energia con un preavviso non inferiore ad un mese rispetto alla decorrenza della suddetta variazione.
- 14.5. La comunicazione di variazione verrà inviata in un documento distinto dalla bolletta e in ogni caso in maniera disgiunta da quest'ultima, salvo il caso di cui al comma 14.4 per cui potrà essere trasmessa all'interno dei documenti di fatturazione o all'interno di documenti di altra natura o congiuntamente ad essi.
- 14.6. La comunicazione di variazione unilaterale 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.
- 14.7. Nel caso di mancato rispetto, da parte del Fornitore, delle prescrizioni del Codice di Condotta Commerciale relative ai termini di preavviso, alle modalità di invio e ai contenuti previsti per la comunicazione di variazione unilaterale, le condizioni proposte nella suddetta comunicazione non troveranno applicazione e continueranno ad essere applicate le condizioni vigenti, ad eccezione del caso in cui i nuovi corrispettivi unitari risultino inferiori. In caso di mancato rispetto dei tempi di preavviso al Cliente verrà inoltre riconosciuto un indennizzo automatico di 30 euro.

15. PRESTAZIONI DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

- 15.1. La richiesta di attivazione o modificazione della fornitura sarà inviata da A2A Energia al gestore del servizio di distribuzione, che procederà alla realizzazione dei lavori di sua competenza secondo le modalità e nei termini fissati dall'ARERA. Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di fornitura oggetto del presente Contratto, A2A Energia richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQC e/o nel RQDG comprendenti – a titolo esemplificativo e non esaustivo – l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione del punto di fornitura, lo spostamento del gruppo di misura e ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQC e/o del RQDG.
- 15.2. Per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite A2A Energia, il Cliente riconoscerà ad A2A Energia gli importi di competenza del Distributore, definiti dal prezzario del Distributore relativamente al settore gas e nel limite dell'ammontare previsto ed eventualmente aggiornato dall'ARERA per il settore elettrico, nonché ulteriori eventuali oneri amministrativi qualora previsti (l'elenco delle prestazioni su cui sono applicati oneri amministrativi è consultabile alla pagina www.a2a.it/assistenza/tutela-cliente).
- 15.3. 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 articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura. Il Cliente deve fornire tutta l'assistenza necessaria e, nel caso in cui non venga garantito l'accesso agli impianti di misura, A2A Energia ha la facoltà di annullare le prestazioni richieste.
- 15.4. A2A Energia non può essere ritenuta responsabile per eventuali disservizi derivanti dalla mancata esecuzione degli interventi per cause imputabili al Cliente (ad esempio: l'impossibilità di accedere agli impianti di misura ovvero ritenute indisponibilità del Cliente).

16. SICUREZZA DEGLI IMPIANTI, APPARECCHIATURE E VERIFICHE

- 16.1. 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 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.
- 16.2. 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 ad A2A Energia 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.
- 16.3. Nel caso di accertamento di prelievi irregolari/fraudolenti il Distributore provvede alla ricostruzione dei consumi secondo la tipologia dell'impianto e sulla base di quanto previsto dal Codice di Rete applicabile. Oltre al pagamento dell'energia elettrica e/o del gas naturale illecitamente prelevati, il Cliente dovrà sostenere i costi del risarcimento del danno arrecato alle apparecchiature, ove manomesse. Nel contempo, A2A Energia si riserva di sospendere la fornitura e di dichiarare risolto il Contratto, salva ogni ulteriore azione legale.

17. INFORMATIVA IN CASO DI CHIUSURA DA REMOTO DELL'ELETTRORIVOLTA INSTALLATA SU PDR TELEGESTITI, AI SENSI DELLA SPECIFICA TECNICA "UNI/TS 11689:2022"

- 17.1. Nei casi di cessazione della fornitura per sospensione per morosità o per richiesta volontaria di disattivazione da parte del Cliente, A2A Energia informa che, per i punti di riconsegna dotati di contatore telegestito, la fornitura di gas sarà sospesa da remoto mediante chiusura dell'elettrovalvola presente sul contatore gas (salvo che risulti impossibile effettuare l'operazione per motivi tecnici). La chiusura dell'elettrovalvola determina l'interruzione del flusso di gas agli apparecchi di utilizzazione (caldaia, scaldacqua, piano cottura ecc.) e, nel caso in cui essi siano in funzione, provoca lo spegnimento delle fiamme e l'intervento dei dispositivi di blocco e di sicurezza (es. termocoppie) eventualmente presenti sugli apparecchi. Di seguito si riportano alcune precauzioni che il Cliente è tenuto ad adottare in queste situazioni:

- È necessario spegnere tutti gli apparecchi di utilizzazione alimentati a gas e chiudere preventivamente tutti i rubinetti di intercettazione posti a monte dei collegamenti degli apparecchi di utilizzazione a gas;
- In caso di esecuzione di lavori sull'impianto di utenza gas è obbligatorio rivolgersi ad un installatore abilitato ai sensi del DM 37/08;
- Solo l'installatore abilitato ha titolo per modificare l'impianto di utenza o per installare/disinstallare in sicurezza gli apparecchi di utilizzazione;
- Qualora si intendano disinstallare apparecchi di utilizzazione sarà sempre necessario l'intervento di un installatore abilitato che dovrà chiudere le predisposizioni dei collegamenti rimaste libere dopo la rimozione degli apparecchi con un idoneo tappo;
- In caso di utilizzo di piani di cottura a gas sprovvisti del dispositivo di sorveglianza di fiamma (termocoppia) è necessario sorvegliare con scrupolo la fiamma e in caso di spegnimento, per insufficiente afflusso di gas, è necessario disattivare il piano cottura e chiudere il rubinetto di intercettazione posto immediatamente a monte del collegamento del piano cottura (in corrispondenza del portagomma o del collegamento con tubo di rame o con tubo PLT-CSST);

In caso di utilizzo di caldaia o scaldacqua è opportuno spegnere sempre l'apparecchio in caso di non utilizzo e qualora si riscontri la mancanza di alimentazione è necessario chiudere la valvola posta a monte del collegamento dell'apparecchio all'impianto di utenza gas. Nel caso in cui il possesso dell'immobile in questione passi (per esempio vendita dell'immobile, cessazione di contratto di locazione) ad un soggetto diverso, il Cliente dovrà trasferire al nuovo possessore tutte le informazioni e le avvertenze in questione in quanto rilevanti.

18. RESPONSABILITÀ

- 18.1. La fornitura può 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. In ogni caso, A2A Energia non può essere ritenuta responsabile di queste interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili ad A2A Energia, non comportano a suo carico l'obbligo di indennizzo o risarcimento a favore del Cliente né possono costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 18.2. A2A Energia non risponde altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente.
- 18.3. A2A Energia in alcun caso può essere ritenuta 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 gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

19. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

- 19.1. Fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni e i casi di risoluzione previsti dalla legge o in altre disposizioni del presente Contratto, quest'ultimo potrà essere risolto di diritto da A2A Energia ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del Codice Civile, previa comunicazione scritta al Cliente finale, al verificarsi anche di una sola delle seguenti condizioni: a) prelievo fraudolento dell'energia elettrica e/o del gas a danno di A2A Energia e/o del Distributore competente, b) manomissione e/o rottura dei sigilli del gruppo di misura, c) utilizzo della fornitura e/o degli impianti in modo non conforme al Contratto, d) impossibilità di procedere alla somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili ad A2A Energia, e) omesso o parziale o ritardato pagamento anche di una sola bolletta, fermo restando l'applicazione degli interessi di mora, f) insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive, g) mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle garanzie previste nel Contratto.

20. FORZA MAGGIORE

- 20.1. Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.
- 20.2. Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.
- 20.3. Se la forza maggiore determina l'impossibilità definitiva di eseguire l'intera prestazione contrattuale, a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione della Parte che invoca la Forza maggiore, il Contratto si intenderà risolto.

21. COMUNICAZIONI E DICHIARAZIONI

- 21.1. Per informazioni e comunicazioni il Cliente può contattare A2A Energia attraverso gli appositi canali messi a disposizione e consultabili sul sito internet www.a2a.it/assistenza/contatti e rintracciabili anche in bolletta oppure può inviare una mail all'indirizzo contratti.energia@a2a.it.
- 21.2. Le comunicazioni da parte di A2A Energia relative alla fornitura potranno essere inviate alternativamente tramite email, PEC, SMS, lettera cartacea, nota in fattura o notificate con inserimento delle stesse nell'Area Clienti di A2A Energia, fermo restando quanto espressamente previsto e/o vietato dalla normativa e regolazione di settore. In caso di informazioni rese disponibili sull'Area Clienti o app, A2A Energia porta a conoscenza del Cliente, tramite servizio di notifica, qualora abilitato dal Cliente stesso, (ad esempio tramite SMS o messaggistica istantanea o email), l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime su tali strumenti.
- 21.3. Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei propri recapiti forniti al momento della conclusione del Contratto o successivamente. Nel caso in cui il Cliente non comunichi l'aggiornamento dei propri recapiti, A2A Energia non può essere ritenuta responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni.
- 21.4. Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

22. LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

- 22.1. Per informazioni e comunicazioni il Cliente può contattare A2A Energia attraverso gli appositi canali messi a disposizione e consultabili sul sito internet www.a2a.it/assistenza/contatti e rintracciabili anche in bolletta oppure può inviare una mail all'indirizzo contratti.energia@a2a.it.
- 22.2. Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente ad A2A Energia utilizzando il form dedicato presente nella pagina Contatti del sito www.a2a.it oltretutto, solo per i reclami, scaricando l'apposito modulo dal medesimo sito e restituendolo attraverso i seguenti canali:
- accedendo all'Area Clienti dalla pagina login.a2a.it e compilando il form on line dedicato;
 - accedendo al form pubblico dalla pagina Contatti del sito web www.a2a.it
 - via posta alla sede di A2A Energia, Piazza Trento, 7 - 20135 Milano
 - presso gli sportelli di A2A Energia.
- 22.3. Qualora non fossero utilizzate le modalità descritte al comma 22.2, il Cliente può presentare reclamo attraverso una libera dichiarazione da inviare all'indirizzo di A2A Energia (Piazza Trento, 7 - 20135 Milano) purché contenga i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale - se diverso da quello di fornitura - o di posta elettronica, servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica e/o gas naturale), codice POD e/o PDR o - qualora non disponibili - il codice cliente, un'indicazione sintetica dei fatti contestati.
- 22.4. A2A Energia provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro 30 giorni come previsto dalla regolazione vigente, di cui al TIQV.
- 22.5. Il Cliente che, in relazione al Contratto abbia presentato un reclamo al quale A2A Energia non abbia risposto entro le tempistiche previste dal TIQV o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/consumatori/conciliazione.htm>) o attraverso il Servizio di Conciliazione Paritetica istituito da A2A Energia. Tutte le informazioni e le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione sono consultabili in bolletta, nella sezione "Informazioni per il consumatore", e tramite la pagina dedicata www.a2a.it/assistenza/tutela-cliente/servizio-conciliazione.
- 22.6. L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziale.
- 22.7. Il Cliente potrà sempre avvalersi di una delle associazioni dei consumatori di cui all'elenco dell'art. 137 del Codice del consumo per la gestione del proprio reclamo ovvero per l'assistenza nelle procedure per la gestione extragiudiziale delle controversie attraverso la conciliazione paritetica ovvero il Servizio Conciliazione dell'ARERA e le altre forme di assistenza gratuita previste.

23. CESSIONE DEL CONTRATTO

- 23.1. Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente acconsente che A2A Energia possa cedere il presente Contratto (previa comunicazione scritta al Cliente) ad altra impresa ovvero ad altra Società del Gruppo A2A abilitata alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.
- 23.2. La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente da A2A Energia. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.
- 23.3. Nel caso di cessione dell'azienda e/o del ramo di azienda da parte del Cliente e/o da parte di A2A Energia rimane ferma l'applicazione degli articoli 2560 c.c. e, per il solo caso di cessione da parte del Fornitore, 2558 c.c.
- 23.4. Resta inteso che il Cliente cessionario del Contratto (o il successore del Cliente) sarà in ogni caso obbligato in solido con il cedente nei confronti di A2A Energia in relazione a tutti i crediti sorti o comunque maturati fino al momento della cessione del Contratto, ancorché non ancora fatturati da A2A Energia al Cliente.

24. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 24.1. La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni eventuale controversia comunque originata dal Contratto o a esso connessa o da esso derivante, nel caso in cui il Cliente sia un consumatore (come definito dall'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del consumo), sarà competente il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano. In tutti gli altri casi, ogni controversia comunque originata e/o connessa con il Contratto, o da esso derivante, sarà di competenza esclusiva del Foro di Milano.

25. REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO

- 25.1. Il presente contratto, redatto sotto forma di scambio di corrispondenza, è soggetto a registrazione solo in caso d'uso a norma dell'articolo 1, comma 1, lett. a), della Tariffa, Parte Seconda, allegata al d.P.R. 26 aprile 1986, n. 131. Il relativo onere è a carico della Parte che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione.

26. ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI GAS

- 26.1. I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale.
- 26.2. 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 Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet www.arera.it.
- 26.3. Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet www.a2a.it.

Informativa sul trattamento dei dati personali dei clienti, ex clienti e prospect

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito al trattamento dei Suoi dati personali.

1. Chi tratta i dati personali?

Titolare del trattamento dei dati personali è A2A Energia S.p.A. con sede legale a Milano in Piazza Trento 7, iscritta nel Registro delle Imprese di Milano col seguente numero di codice fiscale e Partita IVA 12883420155, R.E.A. Milano n.1592687 (di seguito il "Titolare" o la "Società").

2. Chi è il Responsabile Protezione Dati?

Il Titolare ha nominato un Responsabile della protezione dei dati personali (RPD) che può essere contattato via e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@a2a.it.

3. Chi sono i soggetti interessati?

I soggetti cui si riferiscono i dati personali trattati sono:

- clienti;
- ex clienti;
- potenziali clienti (di seguito, "prospect").

Nel seguito, tali soggetti sono indicati come "interessati".

4. Perché vengono trattati i dati personali?

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Stipulare e dare esecuzione ai contratti di fornitura nonché adempiere ai relativi obblighi, compreso il recupero di eventuali crediti.	L'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è o sarà parte o l'esecuzione di misure precontrattuali, adottate su richiesta dell'interessato.
Eseguire il rimborso di una nota di credito o convertire, per Sua scelta, una nota di credito in buoni spesa.	
Fornire i preventivi richiesti, gestire le richieste di informazioni, reclami e/o esercizio dei diritti dell'interessato., rispondere ad eventuali segnalazioni.	
Trasferire il rapporto contrattuale, garantendo la continuità dei servizi in essere, in occasione di cessione o acquisizione di rami d'azienda o vicende societarie modificative dell'identità del Titolare, o a seguito di modifiche derivanti da disposizioni normative e/o da atti delle Autorità competenti (es. Delibere Arera).	
Analizzare la Sua solvibilità e valutare il Suo merito creditizio anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale (anche per la prevenzione delle frodi).	
Consentire la registrazione all'area clienti web/app e permettere all'utente i successivi accessi (login).	
Verificare la correttezza dei dati bancari o relativi a carte di credito forniti, al fine di gestire correttamente le procedure di pagamento dei beni e servizi acquistati.	Il legittimo interesse del Titolare a garantire un elevato livello qualitativo e di efficientamento di gestione dei propri processi.
Migliorare i servizi erogati, analizzarne la qualità e verificarne il livello di gradimento anche tramite la registrazione di chiamate o la trascrizione di chat scambiate tra interessato e operatore.	
Analizzare in forma aggregata dati e abitudini di consumo dei clienti al fine di migliorare l'efficacia dell'interazione (engagement) in virtù del rapporto contrattuale.	
Gestire e mantenere una black list creditizia.	Il legittimo interesse cogente del Titolare a minimizzare o prevenire il rischio di insolvenza della propria base clienti, a minimizzare l'esposizione finanziaria della Società e a garantire la corretta performance finanziaria della stessa.
Cedere a terzi eventuali crediti.	
Svolgere valutazioni finalizzate all'applicazione di prezzi di rinnovo, ad eccezione delle forniture rientranti nel Servizio a Tutele Graduali, mediante un processo parzialmente automatizzato che richiede l'intervento umano.	
Inviarle, in assenza di Sua opposizione, informazioni commerciali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli già prestati (soft spam) mediante mezzo e-mail.	La possibilità di proporre prodotti o servizi analoghi a quanto già acquistato, sulla base dell'art 130 del D. lgs. 196/03.
Effettuare studi o ricerche di mercato, inviare materiale pubblicitario, informazioni commerciali su propri prodotti e servizi, inviare promemoria di acquisto circa processi di sottoscrizione web avviati e non conclusi, nonché contattarla per concordare eventuali appuntamenti in presenza (marketing), attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore, o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, PEC, SMS, applicazioni web e telefonate senza operatore.	Gli specifici consensi da Lei liberamente espressi.
Effettuare studi e ricerche di mercato, inviare materiale pubblicitario e informazioni commerciali su prodotti e servizi di altre società facenti parte o meno del gruppo A2A (marketing su prodotti di terzi), attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore, o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, PEC, SMS, applicazioni web e telefonate senza operatore. In nessun caso il Titolare cederà i Suoi dati a soggetti terzi per tale finalità.	
Analizzare le Sue abitudini e scelte di consumo (profilazione a scopo di marketing) allo scopo di offrirLe prodotti e servizi sempre più in linea con le Sue esigenze.	
AddebitareLe in bolletta il canone di abbonamento Rai, in ottemperanza all'art. 1 commi 154 e 156 della L. 208/2015	L'adempimento di un obbligo di legge.
Comunicare i dati alle Autorità o agli Enti competenti.	
Alimentare la banca dati del Sistema indennitario (IND) gestita da Arera e per la gestione del Corrispettivo morosità (Cmor).	
Prevenire le frodi	Il legittimo interesse del Titolare e alla prevenzione delle frodi
Rilevare la posizione del Suo dispositivo per veicolareLe specifiche promozioni e informazioni (ad es. indicarLe lo Store del Titolare più vicino a Lei)	Il consenso da Lei liberamente espresso.

4.1 Trattamento di analisi del merito creditizio e affidabilità nei pagamenti

Prima o nel corso del rapporto contrattuale i suoi dati personali – in conformità a quanto rappresentato dal Garante della Privacy con Provvedimento n° 9141941 del 12/09/2019 – potrebbero essere trattati anche per la valutazione del merito creditizio, tramite l'analisi della sua affidabilità e puntualità nei pagamenti.

Tale valutazione, alimentata sia da dati derivanti dal Suo comportamento creditizio in corso di contratto, sia da dati acquisiti presso le fonti di seguito elencate, viene elaborata da un sistema informatico mediante un processo decisionale automatizzato finalizzato a considerare se perfezionare o meno il contratto e costituisce il suo "giudizio complessivo di solvibilità".

Le informazioni sopra citate provengono da:

- fonti pubbliche (visure e/o atti camerali, registro informatico dei protesti e atti pregiudizievoli, presenti nelle banche dati di CRIF S.p.A.);
- SIC – Sistemi di Informazione Creditizia – (numero di rapporti di credito in corso a Lei riferiti e numero di soggetti "partecipanti" al SIC ovvero altre società con le quali ha in essere un rapporto di

credito), che ci forniscono un "indice sintetico di solvibilità".

Le logiche di funzionamento del SIC che utilizziamo – l'“EURISC” – ci forniscono, come anticipato, un "indice sintetico di solvibilità" basato sull'incrocio di informazioni relative a solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affid, storico dei pagamenti ed eventuali azioni di recupero dei crediti, definite dal relativo gestore al quale può rivolgersi per ottenere maggiori informazioni di dettaglio. Il gestore del SIC "EURISC" è CRIF S.p.A. con sede legale in Bologna, via Fantin n. 1-3, Registro imprese Bologna, Codice Fiscale e Partita IVA n. 02083271201; le informative privacy rese dal gestore del SIC sono disponibili all'indirizzo <https://www.crif.it/consumatori/>. L'“indice sintetico di solvibilità” è calcolato quotidianamente considerando gli eventi dei 24 mesi precedenti.

Fermo quanto indicato nel paragrafo 9, i dati derivanti dalla consultazione del SIC "EURISC" e costituenti l'“indice sintetico di solvibilità” sono conservati da A2A Energia per 30 giorni dall'elaborazione del dato, per le finalità sopra riportate; i dati relativi, invece, al suo "giudizio complessivo di solvibilità" sono aggiornati ogni 24 mesi sulla base delle informazioni più recenti disponibili, e tengono anche conto delle informazioni legate allo stato contabile del rapporto in essere con A2A Energia (comprese quelle relative alla puntualità dei Suoi pagamenti e alla Sua esposizione debitoria anche residua), sia in senso negativo che positivo.

In relazione al mantenimento di una black list interna creditizia, il sistema aziendale monitora lo stato dei pagamenti e inibisce il perfezionamento di contratti nuovi, rinnovi contrattuali o nuove attivazioni di servizi qualora:

- rilevi la sussistenza di crediti della Società scaduti e non saldati;
- sussistano pregiudizievoli o protesti in capo al soggetto richiedente il nuovo servizio, anche in caso di regolarità nei pagamenti relativi a forniture.

Si precisa che, con riferimento alle forniture rientranti nel Servizio a Tutele Graduali di cui alla delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – ARERA n. 362/2023/R/eel, non è prevista la valutazione creditizia precontrattuale.

5. Quali dati personali sono trattati, in caso di acquisizione presso Terze parti?

A2A Energia può acquisire legittimamente dei dati personali che la riguardano presso soggetti terzi, a loro volta operanti quali autonomi titolari del trattamento, sulla base di un obbligo contrattuale o normativo o del suo libero consenso al trasferimento degli stessi conferito a detto soggetto.

In particolare, A2A Energia potrà acquisire:

- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo e-mail, indirizzo postale), al fine di verificare la correttezza dei dati già in suo possesso, da società fornitrici di liste o di arricchimento anagrafiche;
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, coordinate geografiche del punto di fornitura, consumi), al fine dell'applicazione di eventuali condizioni particolari legate alla fornitura stessa (non disalimentabilità, situazioni di disagio socioeconomico, etc.), da Autorità ed Enti competenti (Acquirente Unico, Arera, Agenzia delle Entrate);
- informazioni sulla solvibilità (es. solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affid), al fine di valutare la Sua affidabilità creditizia, da società di Informazione creditizia (SIC);
- dati bancari relativi alla modalità di pagamento scelta (es. IBAN), al fine di correggere eventuali dati errati conferiti in sede di stipula del contratto e consentire le corrette procedure di fatturazione, da società di arricchimento anagrafiche;
- dati dei punti di prelievo e identificativi dei clienti finali contenuti nella banca dati (Registro Centrale Ufficiale) istituita dal SII (Sistema Informativo Integrato).
- Dati contrattuali conferiti da società terze coinvolte in operazioni societarie che, per esempio, prevedono la cessione o acquisizione di rami d'azienda da parte del Titolare del trattamento.

Le ricordiamo che, in qualsiasi momento e mediante i canali messi a disposizione nella presente Informativa, può contattare il Titolare del trattamento per avere maggiori informazioni e dettagli circa l'origine dei suoi dati, per gli specifici trattamenti attuati, laddove originati presso soggetti terzi operanti quali autonomi Titolari del trattamento.

6 A chi sono comunicati i dati personali?

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- soggetti terzi preposti all'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti svolti dal Titolare, tra i quali, ad esempio: società che prestano servizi informatici, social media management, marketing e analisi statistiche sui clienti, archiviazione, brokeraggio, recupero crediti (elenco disponibile sul nostro sito internet), studi professionali, esercenti servizi di default, compagnie di assicurazioni, società che prestano servizio di stampa e invio di fatture, istituti bancari, società di servizi di incasso, società che acquistano crediti, altre società di vendita di energia elettrica e/o gas che subentrano ad A2A Energia a seguito, per esempio, di cessione o acquisizione di rami d'azienda, di vicende societarie modificative dell'identità del Titolare o di modifiche derivanti da disposizioni normative e/o da atti delle Autorità competenti;
- Amministrazioni pubbliche, Autorità ed Enti competenti (ad esempio: Agenzia delle Entrate, Acquirente Unico S.p.A., Anagrafe Tributaria, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

Tali soggetti agiranno a seconda dei casi come titolari o responsabili del trattamento.

Inoltre, i suoi dati potranno essere messi a disposizione di:

- A2A S.p.A., quale società capo gruppo, nominata responsabile del trattamento, ai fini dell'erogazione dei servizi infragruppo contrattualizzati;
- altre società del gruppo, operanti come autonomi titolari del trattamento, qualora A2A Energia ricevesse richieste a sé erroneamente indirizzate ed evidentemente riferibili ad altra società appartenente al gruppo.

La informiamo che potrà essere contattato telefonicamente oppure via e-mail da una società di ricerca di mercato per un'indagine sulla qualità delle risposte ai reclami o alle richieste d'informazione. L'indagine sarà svolta per conto dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA). A tale scopo i dati necessari saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali.

I Suoi dati non verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).

7 I dati sono trasferiti in paesi terzi?

I Suoi dati personali saranno trattati all'interno dello Spazio Economico Europeo ("SEE"). Qualora si rendesse necessario in via eccezionale il trasferimento dei Suoi dati personali al di fuori dello SEE, tale trasferimento avverrà sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione Europea, se applicabile, o in presenza delle adeguate garanzie richieste dal Regolamento Privacy.

8 Per quanto tempo i dati sono conservati?

I Suoi dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati o per adempiere ad obblighi di legge; in particolare, verranno applicate le seguenti tempistiche di conservazione:

Finalità di Trattamento	Periodo di Conservazione
Stipulare e dare esecuzione ai contratti di fornitura nonché adempiere ai relativi obblighi, compreso il recupero di eventuali crediti.	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.
Convertire, per Sua scelta, una nota di credito in buoni spesa.	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.
Fornire i preventivi richiesti, gestire le richieste di informazioni, reclami e/o esercizio dei diritti dell'interessato e rispondere ad eventuali segnalazioni.	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione, se cliente; 5 anni dalla formulazione della richiesta, se prospect.
Trasferire il rapporto contrattuale, garantendo la continuità dei servizi in essere, in occasione di cessione o acquisizione di rami d'azienda o vicende societarie modificative dell'identità del Titolare, o a seguito di modifiche derivanti da disposizioni normative e/o da atti delle Autorità competenti (es. Delibere Arera).	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.
Analizzare la Sua solvibilità e valutare il Suo merito creditizio anteriore o nel corso del rapporto contrattuale (anche per la prevenzione delle frodi).	5 anni dalla cessazione del contratto/dall'ultimo adempimento legato al contratto, fatte salve le specifiche di cui all'art. 4.1.
Consentire la registrazione all'area clienti web/app e permettere all'utente i successivi accessi (login).	10 anni dalla data di cessazione del contratto, se cliente registrato; 2 anni dall'ultimo accesso nel caso di prospect registrato.
Migliorare i servizi erogati, analizzarne la qualità e verificarne il livello di gradimento anche tramite chiamate registrate.	Fino cessazione/ultimo adempimento legato al contratto.
Verificare la correttezza dei dati bancari forniti, al fine di gestire correttamente le procedure di pagamento dei servizi acquistati.	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.
Analizzare in forma aggregata dati e abitudini di consumo dei clienti al fine di migliorare l'efficacia dell'interazione (engagement) in virtù del rapporto contrattuale.	Fino a 24 mesi dalla cessazione del contratto.
Gestire e mantenere una black list creditizia Cedere a terzi eventuali crediti.	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.
Svolgere valutazioni finalizzate all'applicazione di prezzi di rinnovo.	Fino alla cessazione del contratto.

Inviare, in assenza di Sua opposizione, informazioni commerciali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli già prestati (soft spam) mediante mezzo e-mail.	Fino alla cessazione del contratto.
Effettuare studi o ricerche di mercato, inviare materiale pubblicitario, informazioni commerciali su propri prodotti e servizi, inviare promemoria di acquisto circa processi di sottoscrizione web avviati e non conclusi, nonché contattarla per concordare eventuali appuntamenti in presenza (marketing), attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore, o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, PEC, SMS, applicazioni web e telefonate senza operatore.	24 mesi dalla cessazione del contratto (se cliente) ovvero fino a 24 mesi dalla raccolta dei dati stessi (se prospect).
Effettuare studi e ricerche di mercato, inviare materiale pubblicitario e informazioni commerciali su prodotti e servizi di altre società facenti parte o meno del gruppo A2A (marketing su prodotti di terzi), attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore, o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, PEC, SMS, applicazioni web e telefonate senza operatore. In nessun caso il Titolare cederà i Suoi dati a soggetti terzi per tale finalità.	24 mesi dalla cessazione del contratto (se cliente) ovvero fino a 24 mesi dalla raccolta dei dati stessi (se prospect).
Analizzare le Sue abitudini e scelte di consumo (profilazione a scopo di marketing) allo scopo di offrireLe prodotti e servizi sempre più in linea con le Sue esigenze.	48 mesi dal rilascio del consenso.
AddebitareLe in bolletta il canone di abbonamento Rai, in ottemperanza all'art. 1 commi 154 e 156 della L. 208/2015 Alimentare la banca dati del Sistema indennitario -SIND- gestita da Arera e per la gestione del Corrispettivo morosità -Cmor-.	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.
Comunicare i dati alle Autorità o agli Enti competenti.	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione, se cliente; se prospect, 5 anni dalla formulazione della richiesta del prospect stesso.
Prevenire le frodi	5 anni dallo svolgimento dell'attività di verifica.
Rilevare la posizione del Suo dispositivo per veicolareLe specifiche promozioni e informazioni (ad es. indicarleLo Store del Titolare più vicino a Lei)	24 mesi dal conferimento del dato.
Registrare a campione le telefonate o le chat con le strutture del Titolare al fine di analizzare e monitorare i livelli di qualità dei processi e dei servizi di assistenza erogati.	Fino ad un massimo di sette giorni dal verificarsi della telefonata o della chat stessa. Oltre tale lasso di tempo, i Suoi dati non saranno utilizzati per tale finalità, ma saranno conservati conformemente alle tempistiche di conservazione dei dati relativi al Suo contratto per garantire la corretta esecuzione dello stesso e la risoluzione di eventuali controversie o contestazioni.

In caso di contenzioso o pre-contenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati, ad eccezione dei dati di interessi, passioni e stili di vita, potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

9. Quali sono i diritti che può esercitare?

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento, nei casi previsti dalla legge:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento Privacy (diritto alla cancellazione), fatta salva l'esistenza di legittimi interessi cogenti del Titolare o la Sua esplicita volontà di essere mantenuto nelle nostre liste di non contattabilità per finalità commerciale pur non iscrivendosi al Registro delle Opposizioni;
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Lei forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità);

Diritto di opposizione. La informiamo che, in qualsiasi momento, Lei può opporsi al trattamento eseguito per finalità legate al legittimo interesse del Titolare e per finalità di marketing, profilazione e geolocalizzazione. In tal caso, il Titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i Suoi dati personali, salvo l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Inoltre, può opporsi alla comunicazione dei Suoi dati personali all'Arera per l'indagine annuale sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste d'informazione.

Revoca e gestione del consenso. La informiamo inoltre che, in qualsiasi momento, potrà revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Suoi dati senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Il consenso rilasciato per lo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate (a titolo esemplificativo sms, MMS, fax, fonie, e-mail, e-mail PEC, applicazioni web) si estende anche alle modalità di contatto tradizionali (posta cartacea o chiamata telefonica con operatore); tale consenso si intenderà, pertanto, applicato a tutti i recapiti conferiti fino a quel momento dall'interessato (compresi quelli conferiti precedentemente rispetto al rilascio del consenso) e a quelli forniti successivamente per i quali, nell'ambito del conferimento del dato, non è richiesta alcuna manifestazione di volontà per finalità di marketing. Analogamente, l'opposizione allo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate si estende anche alle modalità di contatto tradizionali; tale diniego si intenderà, pertanto, applicato a tutti i recapiti conferiti fino a quel momento dall'interessato (compresi quelli conferiti precedentemente rispetto al rilascio del diniego). Resta salva la Sua facoltà di fornire il consenso o di esercitare il diritto di opposizione in relazione ad una sola delle due modalità di esecuzione delle attività di marketing ovvero allo specifico canale di contatto.

Le ricordiamo inoltre che, accedendo alla Sua pagina dell'Area Clienti e/o all'interno dell'APP MYA2A, avrà la possibilità di visualizzare e gestire in autonomia – anche per singolo canale e/o per singolo contatto – la situazione aggiornata delle Sue dichiarazioni di volontà rilasciate per finalità di marketing, anche revocandole. Nella navigazione della pagina troverà maggiori informazioni sui diversi campi che può compilare/modificare.

Per esercitare i Suoi diritti può inviare un messaggio alla casella di posta elettronica privacy@a2aenergia.it o una comunicazione scritta indirizzata al Titolare del trattamento. Laddove non fosse possibile dare riscontro alle Sue richieste direttamente al canale da Lei utilizzato per contattarci (come nel caso in cui il Suo indirizzo di posta elettronica risultasse disattivato/non raggiungibile), ci riserviamo di utilizzare altri eventuali canali a Lei riferibili, qualora già presenti nei nostri sistemi.

La informiamo che è possibile ricevere maggiori informazioni in relazione ai trattamenti basati sul legittimo interesse (nello specifico, sulla valutazione effettuata per il bilanciamento tra gli interessi del Titolare e i diritti e libertà dell'interessato) o sul trasferimento dei dati al di fuori dello SEE, scrivendo ai canali di contatto previsti nella presente Informativa.

Resta in ogni caso salvo il diritto dell'interessato di presentare un reclamo all'Autorità Garante e/o di avviare procedure giudiziali di tutela dei propri diritti ai sensi degli artt. 77 e 79 del Regolamento. Per maggiori informazioni: <https://www.garanteprivacy.it/home/diritti/come-agire-per-tutelare-i-tuoi-dati-personali>.

10. Quali sono le conseguenze del mancato conferimento?

Il mancato conferimento dei dati necessari alla stipula del contratto o all'esecuzione di ogni prestazione conseguente ed accessoria, comprese quelle effettuate sulla base di obblighi o prescrizioni normative e regolamentarie, impedisce di dar corso al rapporto contrattuale.

11. I dati sono sottoposti a decisioni automatizzate?

I Suoi dati sono sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato (attuato da sistemi informatici e che non richiede l'intervento umano), con le logiche sopra descritte, per la verifica della Sua situazione creditizia e per il calcolo dell'"indice complessivo di solvibilità". In caso di esito negativo Le potrebbe essere preclusa la possibilità di stipulare nuovi contratti. Le ricordiamo che, a questo proposito, Lei ha il diritto di richiedere l'intervento umano, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione.

Le ricordiamo che nella sezione Informativa Privacy del sito a2a.it può sempre trovare l'ultima versione aggiornata dell'Informativa privacy.

**COMUNICAZIONE DEI DATI CATASTALI
DELL'IMMOBILE PRESSO CUI E' ATTIVATO IL CONTRATTO DI FORNITURA**

"La legge finanziaria 2005 (Legge 30/12/2004 n.311, all'art.1 commi 332 - 333 - 334) impone a tutte le Società che svolgono attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, l'obbligo di richiedere ai Clienti i dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivato il contratto di fornitura e di trasmettere i dati dichiarati dal Cliente all'Anagrafe Tributaria: il modulo per comunicare al Fornitore tali dati, sarà inviato al Cliente con la prima bolletta. Il Cliente dovrà compilare e restituire il modulo al Fornitore con le modalità indicate nel modulo stesso. Le ricordiamo che, ai sensi dell'art. 13 del D.P.R. 29/9/1973 n. 605 (e s.m.i.), qualora la dichiarazione dei dati catastali da parte del Cliente venga omessa ovvero tali dati siano comunicati in maniera inesatta, l'Amministrazione finanziaria potrà applicare al Cliente la sanzione amministrativa da € 103 ad € 2.065".