# CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

**RESIDENZIALE**



sorgenia

YOUR NEXT ENERGY

# NEXT ENERGY PUNTUALE

CONDIZIONI ECONOMICHE
MERCATO LIBERO
**CLIENTI DOMESTICI**

OFFERTA VALIDA FINO AL
03/12/2026

CODICE PRODOTTO: NELPUN

## 1. NEXT ENERGY PUNTUALE

La presente offerta è riservata esclusivamente ai punti di prelievo di energia elettrica ad uso domestico con contatore di potenza pari o superiore a 0,5kW ed allacciati o da allacciare in bassa tensione per i quali non sia già stato stipulato un contratto di fornitura con Sorgenia. Sorgenia, a propria esclusiva discrezione, si riserva di rendere disponibile la presente offerta anche per punti di prelievo di energia elettrica per i quali sia già in essere con la stessa un contratto di fornitura. Le presenti Condizioni Economiche (le "CE") definiscono i corrispettivi per la somministrazione dell'energia elettrica per i punti di prelievo di energia elettrica di cui ai periodi precedenti e le ulteriori condizioni dell'offerta denominata "**NEXT ENERGY PUNTUALE**". Le CE di NEXT ENERGY PUNTUALE integrano le condizioni generali di contratto per la somministrazione di energia elettrica per il mercato libero domestico di Sorgenia (le "**CGC**") e con le CGC e il Modulo di Adesione costituiscono il contratto (il "**Contratto**"). I termini qui utilizzati con la lettera maiuscola hanno il medesimo significato ad essi attribuito nelle CGC, salvo ove diversamente espressamente previsto.

## 2. CONDIZIONI ECONOMICHE LUCE

### VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

I valori riportati nella seguente tabella sono da intendersi al lordo delle perdite di rete.

| **Primi 12 mesi di fornitura** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Corrispettivo annuo** | Corrispettivo per il servizio di commercializzazione: | | | **66 €/POD/anno** |
| **Corrispettivo dipendente dal consumo** | PUN Index GME | | Fee: | **0,007 €/kWh** |
| **A partire dal 13° mese** | | | | |
| **Corrispettivo annuo** | Corrispettivo per il servizio di commercializzazione: | | | **66 €/POD/anno** |
| **Corrispettivo dipendente dal consumo** | PUN Index GME | Fee: **0,03 €/kWh** | | Indice GO €/kWh |

Sarà inoltre applicato al Cliente un corrispettivo (corrispettivo CDISPD) a copertura dei costi del servizio di dispacciamento e del mercato della capacità, di valore unitario pari al corrispettivo CDISPD previsto per il Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili, come definito e periodicamente aggiornato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Il valore vigente del corrispettivo CDISPD è consultabile sul sito istituzionale dell'Autorità ed è applicato secondo la regolazione pro tempore vigente.

**ULTERIORI INFORMAZIONI DI DETTAGLIO RELATIVA AI CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE:**

L'offerta prevede un Prezzo Indicizzato Luce che si aggiornerà mensilmente in funzione delle variazioni del parametro PUN Index GME, in applicazione della seguente formula:

**Prezzo Indicizzato Luce = PUN Index GME*(1+perdite di rete) + Fee.**

Dove:

- **PUN Index GME**: è il valore medio aritmetico mensile delle quotazioni dell'indice PUN Index GME, espresso in €/kWh, così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME), valorizzato per ogni ora del giorno. In caso di contatore monorario, si applica il PUN Index GME monorario; in caso di contatore trattato per fasce, si applica il PUN Index GME per fasce. Quest'ultimo è inteso come il valore medio del PUN Index GME per ciascuna fascia oraria contrattuale (F1, F2, F3) definita da ARERA con Delibera 181/2016 e ss.mm.ii. Il valore massimo raggiunto dall'indice PUN Index GME nel corso degli ultimi dodici mesi è pari a 0,23082 €/kWh ( Ott 2026 ).
- **Perdite di rete**, componente determinata in misura convenzionale ai sensi della regolazione ARERA, a copertura delle dispersioni di energia elettrica che si verificano durante il trasporto e la distribuzione fino al punto di prelievo. Per i punti di prelievo in bassa tensione, la percentuale attualmente prevista è pari al 10% e viene applicata al valore del PUN Index GME e della Fee; resta ferma la sua applicazione anche alle componenti relative al servizio di dispacciamento. Le perdite riferite al PUN Index GME saranno indicate separatamente in fattura.
- **Fee**: corrispettivo unitario, espresso in €/kWh, applicato quale spread aggiuntivo a copertura dei costi di approvvigionamento della materia prima non coperti dall'indice PUN Index GME. Le presenti CE, salvo quanto diversamente previsto, rimarranno invariate per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura.

**EVOLUZIONE AUTOMATICA**

A decorrere dal 13° mese, il prezzo dell'energia sarà aggiornato mensilmente in funzione delle variazioni del PUN Index GME e dell'Indice GO, secondo la seguente formula:

**Prezzo Luce = PUN Index GME*(1+perdite di rete) + Fee + Indice GO**

Restano ferme le definizioni di PUN Index GME, Perdite di rete e Fee di cui sopra.

L'Indice GO è l'indice definito contrattualmente ed aggiornato mensilmente in funzione del valore di mercato delle Garanzie di Origine. È calcolato come media ponderata, per le quantità scambiate, dei prezzi di riferimento delle GO espressi in €/kWh e determinati dal GME per il mese di competenza. Qualora per un determinato mese il GME non pubblichi un prezzo di riferimento, sarà utilizzato l'ultimo valore medio ponderato disponibile. La media ponderata è calcolata considerando tutte le tipologie e tutti i periodi di produzione delle GO scambiate nelle sessioni del mese di riferimento. In caso di più sessioni mensili, il calcolo terrà conto complessivamente di tutte le sessioni del mese.

Il corrispettivo Indice GO verrà fatturato separatamente.Il valore massimo raggiunto dall'Indice GO nel corso degli ultimi dodici mesi è pari a 0,00179 €/kWh ( Ott 2026 ).

Il prezzo così determinato avrà durata di 12 mesi e si rinnoverà automaticamente di ulteriori periodi di 12 mesi, salvo diversa comunicazione. Resta salva la facoltà di Sorgenia di comunicare al Cliente, con un preavviso di almeno tre (3) mesi rispetto alla scadenza di ciascun periodo di rinnovo (o nel diverso termine previsto dalla normativa applicabile), il rinnovo delle Condizioni Economiche per il periodo successivo. La comunicazione sarà effettuata secondo le modalità previste dal Contratto e nel rispetto della normativa vigente. In assenza di comunicazione di modifica, le Condizioni Economiche si intenderanno tacitamente rinnovate per un periodo di durata pari a quello in scadenza.

L'energia elettrica fornita nell'ambito della presente offerta è interamente approvvigionata da fonti rinnovabili, mediante annullamento di apposite Garanzie di Origine (GO) a copertura dei volumi fatturati al Cliente, ai sensi della Delibera ARERA ARG/elt 104/11 e ss.mm.ii.

### SCONTI E BONUS

L'offerta prevede uno sconto fedeltà crescente, applicato al Corrispettivo per il servizio di commercializzazione espresso in €/POD/anno, riconosciuto in caso di permanenza continuativa del cliente nel contratto di fornitura, nelle seguenti misure:

- 5% per i primi 12 mesi di fornitura, pari a € 3,3 POD/anno;
- 10% dal 13° al 24° mese di fornitura, pari a € 6,6 POD/anno;
- 15% dal 25° al 36° mese di fornitura, pari a € 9,9 POD/anno;
- 20% dal 37° mese di fornitura in avanti, pari a € 13,2 POD/anno.

### PRODOTTI E SERVIZI AGGIUNTIVI

Nessuno.

### TARIFFA PER L'USO DELLA RETE ELETTRICA

Saranno addebitati inoltre le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione e le componenti UC3 e UC6, così come definite e aggiornate da ARERA; Tutte le componenti saranno applicate in base agli aggiornamenti pubblicati da ARERA. Eventuali aggiornamenti, nonché eventuali ulteriori componenti che dovessero essere valorizzate da ARERA o da diversa Autorità competente in corso di fornitura, saranno automaticamente applicate in bolletta.

### ONERI GENERALI DI SISTEMA

Saranno applicati al cliente gli oneri generali di sistema relativi al sostegno delle energie rinnovabili e alla cogenerazione (ASOS) e i rimanenti oneri generali (ARIM), così come definiti e aggiornati da ARERA. La componente ASOS serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i Clienti elettrici. Tutte le componenti saranno applicate in base agli aggiornamenti pubblicati da ARERA. Eventuali aggiornamenti, nonché eventuali ulteriori componenti che dovessero essere valorizzate da ARERA o da diversa Autorità competente in corso di fornitura, saranno automaticamente applicate in bolletta.

### VALORI VIGENTI DEI CORRISPETTIVI DEFINITI DA ARERA

**I valori vigenti dei corrispettivi relativi al servizio di dispacciamento dell'energia, alle tariffe per l'uso della rete (inclusi trasmissione, distribuzione e misura) e agli oneri generali di sistema, determinati e periodicamente aggiornati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), sono consultabili sul sito istituzionale dell'Autorità al seguente indirizzo:**
**arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-ee**
I corrispettivi indicati sul sito ufficiale dell'Autorità sono applicati secondo la regolazione pro tempore vigente.

# NEXT ENERGY PUNTUALE

CONDIZIONI ECONOMICHE
MERCATO LIBERO
**CLIENTI DOMESTICI**

### IMPOSTE

Tutti i corrispettivi indicati nel Contratto sono da considerarsi al netto dell'IVA, delle accise e di qualsiasi altra componente eventualmente introdotta dall'ARERA dopo la stipula del Contratto e per le quali è prevista espressamente un'indicazione in fattura. Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.sorgenia.it.

### 3. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

3.1. La fatturazione dei corrispettivi previsti dalla presente offerta sarà mensile, in deroga all'articolo 10.1 delle CGC.

3.2. La presente offerta prevede l'emissione della bolletta in formato digitale, salvi i casi in cui Sorgenia non possa procedervi per difficoltà tecniche. Tali documenti saranno inviati al Cliente all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di adesione e/o saranno disponibili sull'area web riservata accessibile gratuitamente dal sito www.sorgenia.it o attraverso APP, in formato pdf scaricabile. Resta inteso che, qualora l'invio in formato cartaceo sia disposto da Sorgenia, nei casi in cui la stessa non possa procedere all'invio in formato digitale per difficoltà tecniche, al Cliente non sarà addebitato alcun onere aggiuntivo.

3.3. La presente offerta NEXT ENERGY PUNTUALE prevede la possibilità per il Cliente di effettuare il pagamento delle bollette tramite addebito diretto sul proprio conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD) o su carta di credito.

### 4. BONUS SOCIALE

4.1. Trovi indicazioni su come beneficiare del bonus sociale elettrico/gas nella pagina dedicata all'interno delle condizioni di contratto.

## SCHEDA DI CONFRONTABILITÀ PER I CLIENTI FINALI DOMESTICI

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 27/11/2026 , valida fino alla data del 03/12/2026

Le condizioni economiche e contrattuali del servizio di maggior tutela, la cui stima di spesa annua è riportata nella presente scheda, sono disponibili solo per i clienti vulnerabili, come definiti dalla normativa vigente. Per ottenere ulteriori informazioni consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE IMPOSTE

| Consumo annuo (kWh) | (A) Offerta | (B) Servizio di maggior tutela | (C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B | (D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100 |
|---|---|---|---|---|
| CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA | | | | |
| 1500 | 573,63 | 404,46 | 169,17 | 42% |
| 2200 | 767,73 | 528,37 | 239,36 | 45% |
| 2700 | 906,23 | 616,88 | 289,35 | 47% |
| 3200 | 1.044,73 | 705,39 | 339,34 | 48% |
| CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE NON DI RESIDENZA | | | | |
| 900 | 407,83 | 387,00 | 20,83 | 5% |
| 4000 | 1.266,13 | 935,76 | 330,37 | 35% |
| CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 4,5 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA | | | | |
| 3500 | 1.163,21 | 794,08 | 369,13 | 46% |
| CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 6 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA | | | | |
| 6000 | 1.891,29 | 1.272,21 | 619,08 | 49% |

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tali valori sono stati determinati considerando la seguente ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie: F1 33%, F2 31% e F3 36%.

FASCE ORARIE

| | |
|---|---|
| **Fascia F1** | Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali |
| **Fascia F2** | Dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 8:00 e dalle 19:00 alle 23:00 ed il sabato dalle 7:00 alle 23:00. |
| **Fascia F3** | Dal lunedì al sabato dalle 23:00 alle 7:00, tutte le ore della domenica e festivi |

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI

| | |
|---|---|
| **Oneri richieste attivazione (nuovo allaccio o subentro)** | 50,00 Euro |
| **Oneri altre richieste tecniche** | 23,00 Euro |

MODALITÀ DI INDICIZZAZIONE/VARIAZIONI

L'offerta prevede un Prezzo Indicizzato pari a (PUN Index GME(Fi) + Perdite di Rete) + Fee.

DESCRIZIONE DELLO SCONTO E/O DEL BONUS

L'offerta prevede uno sconto fedeltà crescente, applicato al Corrispettivo per il servizio di commercializzazione espresso in €/POD/anno, riconosciuto in caso di permanenza continuativa del cliente nel contratto di fornitura, nelle seguenti misure:

- 5% per i primi 12 mesi di fornitura, pari a 3,3 € POD/anno;
- 10% dal 13° al 24° mese di fornitura, pari a 6,6 € POD/anno;
- 15% dal 25° al 36° mese di fornitura, pari a 9,9 € POD/anno;
- 20% dal 37° mese di fornitura in avanti, pari a 13,2 € POD/anno.

ALTRI DETTAGLI SULL'OFFERTA

L'offerta è a prezzo indicizzato, il valore dell'indice cambia mensilmente. La tariffa indicata alla colonna B (Servizio di Maggior Tutela) invece varia trimestralmente. Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il "Portale Offerte Luce e Gas".
Al seguente link è possibile consultare la composizione del Mix Energetico aggiornato: Copia di mix energetico per CGC 2026_.xlsx

DATA | FIRMA

# SCHEDA SINTETICA DOMESTICO LUCE PREZZO VARIABILE

**NEXT ENERGY PUNTUALE | CODICE OFFERTA 000390ETVOL01XXES015697010000000**

## OFFERTA ENERGIA ELETTRICA

**VALIDA DAL 27/11/2026 AL 03/12/2026**

| | | |
|---|---|---|
| **Venditore** | Sorgenia Spa,<br>Numero telefonico:<br>Indirizzo di posta:<br>Indirizzo di posta elettronica: | www.sorgenia.it<br>800.294.333<br>via Alessandro Algardi, 4, Milano<br>customercare@sorgenia.it |
| **Durata del contratto** | Indeterminata | |
| **Condizioni dell'offerta** | Nessuna | |
| **Metodi e canali di pagamento** | SDD/Carta di credito | |
| **Frequenza di fatturazione** | Mensile | |
| **Garanzie richieste al cliente** | Nessuna | |

## SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)

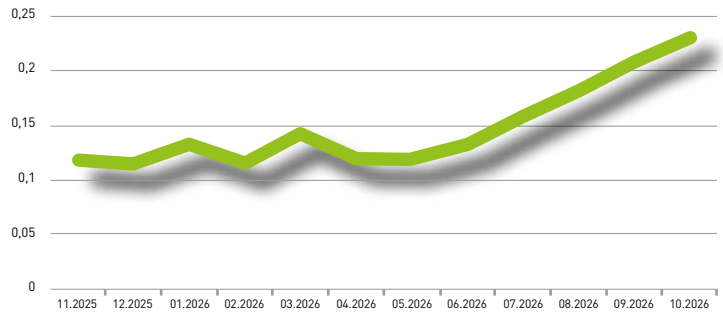
| Consumo annuo (kWh) | Spesa annua stimata dell'offerta |
|---|---|
| CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW – CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA | |
| 1.500 | 573,63 €/anno |
| 2.200 | 767,73 €/anno |
| 2.700 | 906,23 €/anno |
| 3.200 | 1.044,73 €/anno |
| CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW – CONTRATTO PER ABITAZIONE NON DI RESIDENZA | |
| 900 | 407,83 €/anno |
| 4.000 | 1.266,13 €/anno |
| CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 4,5 KW – CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA | |
| 3.500 | 1.163,21 €/anno |
| CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 6 KW – CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA | |
| 6.000 | 1.891,29 €/anno |

**Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.**

# SCHEDA SINTETICA DOMESTICO LUCE PREZZO VARIABILE

## CONDIZIONI ECONOMICHE

| Prezzo | Prezzo Variabile | |
|---|---|---|
| **CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE** | **PRIMI 12 MESI DI FORNITURA** | |
| | **Corrispettivo annuo** | Corrispettivo per il servizio di commercializzazione: 66 €/POD/anno |
| | **Corrispettivo dipendente dal consumo** | PUN Index GME<br>Fee: 0,007 €/kWh |
| | **A PARTIRE DAL 13° MESE** | |
| | **Corrispettivo annuo** | Corrispettivo per il servizio di commercializzazione: 66 €/POD/anno |
| | **Corrispettivo dipendente dal consumo** | PUN Index GME<br>Fee: 0,03 €/kWh<br>Indice Go €/kWh |

| | |
|---|---|
| **Indice** | PUN Index GME: è il valore medio aritmetico mensile delle quotazioni dell'indice PUN Index GME espresso in €/kWh, così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME), valorizzato per ogni ora del giorno. L'offerta prevede l'applicazione rispettivamente del PUN Index GME monorario in caso di contatore monorario e del PUN Index GME per fasce in caso di contatore trattato per fasce. |
| **Periodicità indice** | Mensile |
| **Grafico indice (12 mesi)** |  |
| **Altri corrispettivi** | I valori vigenti dei corrispettivi afferenti al dispacciamento, alla tariffa per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema possono essere visualizzati al seguente link:<br>**arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-ee** |
| **Imposte** | Tutti i corrispettivi indicati nel Contratto sono da considerarsi al netto di imposte, accise, IVA e di qualsiasi altro onere fiscale gravante sulla fornitura eventualmente introdotto dopo la stipula del Contratto e per il quale è prevista espressamente un'indicazione in bolletta.<br>Per maggiori dettagli sulle aliquote fiscali applicabili, consultare il sito www.sorgenia.it. |
| **Sconti e/o bonus** | L'offerta prevede uno sconto fedeltà crescente, applicato al Corrispettivo per il servizio di commercializzazione espresso in €/POD/anno, riconosciuto in caso di permanenza continuativa del cliente nel contratto di fornitura, nelle seguenti misure:<br>• 5% per i primi 12 mesi di fornitura, pari a 3,3 € POD/anno;<br>• 10% dal 13° al 24° mese di fornitura, pari a 6,6 € POD/anno;<br>• 15% dal 25° al 36° mese di fornitura, pari a 9,9 € POD/anno;<br>• 20% dal 37° mese di fornitura in avanti, pari a 13,2 € POD/anno. |
| **Prodotti e/o servizi aggiuntivi** | Nessuno. |
| **Durata condizioni e rinnovo** | Il prezzo avrà una durata di 12 mesi e si rinnova tacitamente di 12 mesi in 12 mesi, fatta sempre salva la facoltà in capo a Sorgenia, con un preavviso di almeno tre (3) mesi dalla scadenza di ciascun rinnovo tacito, o dal diverso termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile, di inviare al Cliente una comunicazione scritta contenente il rinnovo delle Condizioni Economiche per il periodo successivo. Tale comunicazione scritta contenente il rinnovo delle Condizioni Economiche e la relativa durata sarà inviata da Sorgenia secondo le modalità indicate nel Contratto e conformemente alla normativa vigente. Gli eventuali successivi rinnovi che dovessero intervenire durante il rapporto di fornitura saranno disciplinati secondo i termini e le modalità sopra indicate. In assenza di comunicazione di rinnovo, le condizioni economiche si intenderanno tacitamente rinnovate per una durata pari a quella del periodo di somministrazione in scadenza. |
| **Altre caratteristiche** | Nessuna |

*Escluse imposte e tasse.

## ALTRE INFORMAZIONI

| | |
|---|---|
| **Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore** | Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrate a Sorgenia S.p.A., Casella Postale 14287, 20152 Milano, tramite la pagina https://www.sorgenia.it/pagina-reclami o inviando un fax al numero 02.45.88.23.22 eventualmente utilizzando l'apposito modulo disponibile alla medesima pagina.<br>Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, o entrambi), il codice POD/PDR (o, ove non disponibile, il codice cliente) e una breve descrizione dei fatti contestati. Il Cliente potrà ricorrere al servizio conciliazione clienti energia istituito dall'ARERA presso l'Acquirente Unico, disponibile sul sito internet www.arera.it nonché alle ulteriori procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione delle controversie secondo le modalità previste dalla normativa applicabile.<br>Si informa altresì il Cliente della facoltà di avvalersi, sia per la gestione del reclamo sia nell'ambito delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, dell'assistenza di una delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo).<br>**Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.** |
| **Diritto di ripensamento** | Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di Sorgenia o mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio online o telefonicamente), il Cliente potrà esercitare il proprio diritto di ripensamento, anche con riferimento ad una sola somministrazione, senza sostenere alcun onere aggiuntivo né obbligo di motivazione, entro 14 (quattordici) giorni dalla sua conclusione, dandone comunicazione a Sorgenia mediante raccomandata A/R o via fax ai recapiti indicati per i reclami eventualmente compilando il modulo ripensamento disponibile sul sito Internet e allegato al Contratto. Tale termine è esteso a 30 (trenta) giorni nel caso di Contratto concluso nel contesto di: (i) visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Consumatore; (ii) escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o concludere contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.<br>Se il Cliente non richiede espressamente che Sorgenia avvii le attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, tali attività saranno avviate solo successivamente allo scadere del predetto termine. Il Cliente che richieda espressamente l'avvio delle attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento potrà comunque esercitare, entro il termine, il proprio diritto di ripensamento, ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti da Sorgenia, nonché, ove la somministrazione abbia avuto inizio, gli eventuali corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto fino al momento della cessazione della fornitura. In questo caso, ai sensi degli artt. 50.3 e 51.8 del Codice del Consumo, il Consumatore riconosce che una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, ovvero una volta avviata la fornitura o, in caso di nuovo contratto con il medesimo fornitore, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto, non avrà più diritto di esercitare il ripensamento. |
| **Attivazione della fornitura** | In caso di cambio venditore, la somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale, avrà indicativamente inizio il primo giorno del secondo mese successivo alla data di conclusione del Contratto. Come previsto dalla normativa vigente, il Cliente sarà informato circa la data puntuale di attivazione della fornitura attraverso apposita comunicazione. |
| **Dati di lettura** | Le fatture saranno emesse sulla base dei consumi rilevati a cura della Società di Distribuzione ovvero comunicati dal Cliente mediante autolettura, ove prevista. In assenza delle letture, le fatture saranno emesse in acconto e salvo conguaglio sui consumi stimati sulla base dei dati storici di consumo dell'utente, dell'andamento climatico, alla tipologia d'uso, nonché di eventuali altri dati in possesso di Sorgenia. |
| **Ritardo nei pagamenti** | In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento, il Cliente sarà tenuto alla corresponsione di interessi moratori, su base annua, pari a quanto previsto all'art. 8 della delibera ARERA 229/01, ovvero dall'art. 7 della delibera ARERA 200/99, da applicarsi dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento, oltre alle eventuali ulteriori spese sostenute, ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle fatture. Per il Cliente che abbia pagato nei termini di scadenza le fatture dell'ultimo biennio troverà applicazione, per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo, il solo interesse legale. Nel caso di omesso, parziale o ritardato pagamento degli importi fatturati, Sorgenia avrà facoltà di procedere alla sospensione della somministrazione ed eventuale successiva risoluzione del Contratto, previa formale costituzione in mora del Cliente, mediante comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata ovvero a mezzo posta certificata, provvedendo ad intimare il pagamento delle fatture non pagate, ed indicando il termine ultimo di pagamento, in applicazione delle disposizioni dell'ARERA applicabili (delibera n. 258/2015/R/com per energia elettrica e ARG/gas 99/11 per gas). |

SCHEDA SINTETICA DOMESTICO LUCE PREZZO VARIABILE

## MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

| | |
|---|---|
| **Modalità e tempistiche** | Il Cliente potrà recedere dal Contratto – anche con riferimento a una sola delle somministrazioni – in conformità alle previsioni di cui alla Delibera dell'ARERA n. 302/2016/R/com. Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare esercente, dovrà avvalersi di quest'ultimo affinché l'informazione circa il recesso pervenga a Sorgenia, la quale dovrà riceverla entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitore. Qualora, invece, il suddetto diritto di recesso sia esercitato al fine di cessare la fornitura e i contratti ad essa collegati, il Cliente sarà tenuto ad inoltrare la comunicazione di recesso direttamente a Sorgenia con preavviso non superiore ad un mese. |
| **Onere di recesso anticipato** | Nessuno |

## OPERATORE COMMERCIALE

| | |
|---|---|
| **Codice identificativo o nominativo** | |
| **Firma e data** | |

# CONDIZIONI GENERALI
## DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE PER IL MERCATO LIBERO CLIENTI DOMESTICI

### DEFINIZIONI

- **Addebito diretto SEPA (SDD):** strumento di incasso dell'area unica dei pagamenti in euro, che presuppone la sottoscrizione di un Mandato per Addebito Diretto ("SEPA CORE Direct Debit") o Mandato per Addebito Diretto tra Imprese ("SEPA Business-to-Business"), da parte del debitore su iniziativa del beneficiario;
- **ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Autolettura:** rilevazione da parte del Cliente, con conseguente comunicazione al Fornitore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del Misuratore;
- **Bolletta:** documento redatto in conformità a quanto disposto dalla regolazione ARERA (Bolletta 2.0 – Allegato A alla Del. 501/2014/R/com e s.m.i.) non valido ai fini fiscali, avente la medesima data di emissione della fattura valida ai fini fiscali;
- **Bonus sociale:** compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica e gas naturale per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizioni di salute che necessitano di apparecchiature elettromedicali alimentate da energia elettrica ai fini del mantenimento in vita;
- **Cliente:** Cliente finale che utilizza l'energia elettrica e/o il gas naturale per gli usi previsti nel Modulo di Adesione;
- **Cliente disalimentabile:** Cliente per il quale, in caso di morosità, può essere richiesta da parte del Fornitore la sospensione della fornitura.
- **Cliente non disalimentabile:** Cliente finale, individuato ai sensi della regolazione vigente, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura;
- **Condizioni Economiche o CE:** documento contenente la descrizione dei corrispettivi e delle ulteriori condizioni della specifica proposta contrattuale di Sorgenia, ad integrazione delle Condizioni Generali;
- **Condizioni Generali o CGC:** presenti condizioni generali di fornitura, applicabili ai Clienti serviti nel mercato libero;
- **Contratto:** intero accordo composto dal Modulo di Adesione, dalle Condizioni Economiche, dalle presenti Condizioni Generali di Contratto e gli altri eventuali allegati, concluso tra Sorgenia e il Cliente per la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale;
- **Contratto Next:** Contratto, come sopra definito, le cui Condizioni Economiche siano denominate "Next energy", "Next energy ventiquattro" o "Next energy 4 you"
- **Contratto di Connessione:** contratto con la Società di Distribuzione dell'energia elettrica per il servizio di connessione;
- **Contratto di Dispacciamento:** contratto per il servizio di dispacciamento dell'energia elettrica con Terna;
- **Contratto di Distribuzione:** contratto per il servizio di trasporto del gas naturale con la Società di Distribuzione;
- **Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica:** contratto che regola i servizi di distribuzione dell'energia elettrica con la Società di Distribuzione dell'energia elettrica;
- **Consumatore:** Cliente finale persona fisica che stipula il Contratto per fini che non rientrano del quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, ai sensi delle disposizioni del Codice del Consumo, compresi i condomini;
- **Data di attivazione della fornitura:** data a partire dalla quale la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è in carico al Fornitore;
- **Data di stipula:** data in cui il Cliente, mediante il Modulo di Adesione debitamente compilato e firmato, conferma la propria volontà di essere fornito da Sorgenia;
- **Fornitore del Servizio di Default:** fornitore del servizio di default di distribuzione ai sensi del Titolo IV, Sezione 2 del TIVG;
- **Impianti e Apparecchiature del Cliente:** impianti situati a valle del Misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del Misuratore stesso;
- **Mercato libero:** mercato in cui le condizioni economiche e/o contrattuali di fornitura dell'energia elettrica e del gas naturale sono concordate liberamente tra le Parti;
- **Misuratore:** strumentazione preposta alla rilevazione e misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale prelevato presso il/i POD/PDR. Nel caso del gas naturale, lo stesso può essere distinto in: Misuratore accessibile: Misuratore per cui l'accesso al segnante del Misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica; Misuratore non accessibile: Misuratore per cui l'accesso al segnante del Misuratore è consentito solo in presenza del titolare del PDR medesimo o di altra persona da questi incaricata; Misuratore parzialmente accessibile: Misuratore cui il Distributore può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso del luogo dove il Misuratore è installato;
- **Modulo di Adesione:** modulo per l'adesione del Cliente alla proposta contrattuale di Sorgenia;
- **Offerta a prezzo fisso:** offerta in relazione alla quale sono mantenuti costanti, o comunque sono noti, i corrispettivi dovuti dal Cliente al Fornitore nei primi 12 (dodici) mesi di fornitura con riferimento al prezzo di acquisto della materia prima energia elettrica o gas naturale;
- **Offerta a prezzo variabile:** offerta in relazione alla quale una o più componenti di prezzo riferite al costo di acquisto della materia prima energia elettrica o gas naturale subiscono variazioni per l'applicazione di un indice definito dal Fornitore. Sono incluse in queste offerte anche quelle che prevedono uno sconto rispetto al Servizio di Maggior Tutela o di Tutela della vulnerabilità;
- **Parte/i:** Cliente e/o Sorgenia, a seconda dei casi;
- **PCS:** potere calorifico superiore;
- **POD e/o PDR non disalimentabile/i:** Punto/i di fornitura definiti come "punto di riconsegna non disalimentabile" ai sensi del TIMG o "clienti finali non disalimentabili" ai sensi del TIMOE;
- **Punto/i di fornitura:** punto/i di prelievo di energia elettrica (POD) e/o di riconsegna del gas naturale (PDR);
- **Punto/i di Prelievo (POD):** punto/i di prelievo dell'energia elettrica su cui è installato il Misuratore, come indicato/i nel Modulo di Adesione;
- **Punto/i di riconsegna (PDR):** punto/i di prelievo del gas naturale presso cui è installato il Misuratore, come indicato nel Modulo di Adesione;
- **PDR smart meter:** PDR dotato di Misuratore contraddistinto dai requisiti funzionali minimi definiti dall'ARERA e caratterizzato da tentativi di lettura mensili. SII: Sistema Informativo Integrato;
- **Società di Distribuzione o Distributore:** società responsabile del trasporto del gas e/o dell'energia elettrica sulla rete locale, a seconda dei casi, o altro soggetto identificato dalla normativa applicabile;
- **Sorgenia o Fornitore:** Sorgenia S.p.A., società con sede legale in Milano, Via Alessandro Algardi 4, iscritta al n. 246670/1999 della Sezione Ordinaria del Registro delle Imprese di Milano, Codice Fiscale n. 07756640012 e Partita I.V.A. 12874490159;
- **Servizio di Maggior tutela:** servizio di vendita di energia elettrica di cui al combinato disposto dell'art. 1, comma 2, del DL 73/07 e dell'art. 1, comma 60 della legge n. 124/17;
- **Servizi di ultima istanza:** il per il gas naturale, servizi erogati dal fornitore del servizio di default di distribuzione e dal FUI; (ii) per l'energia elettrica, servizio di maggior tutela e servizio a tutele graduali clienti domestici non vulnerabili;
- **SII:** Sistema Informativo Integrato di cui alla L. 129/10;
- **Supporto durevole:** qualsiasi strumento disponibile e accessibile al cliente finale che permetta al cliente medesimo di memorizzare informazioni che gli sono indirizzate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate; in caso di informazioni rese disponibili su siti internet o app, il venditore porta a conoscenza del cliente finale, tramite notifica, l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime su tali strumenti;
- **Subentro:** attivazione della fornitura da parte di un nuovo utente in seguito alla cessazione del contratto da parte dell'utente precedente, con disattivazione del contatore; equivale quindi a una prestazione di attivazione.
- **Switching:** sostituzione dell'utente del servizio di trasporto e dispacciamento presso il POD o di distribuzione presso il PDR;
- **Terna:** Terna S.p.A.

### RIFERIMENTI NORMATIVI

- Regio Decreto 262 del 16 marzo 1942, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 79 del 4 aprile 1942 e s.m.i. (**R.D. 262/42**), che ha approvato il testo del Codice Civile e (c.c.);
- Decreto del Presidente della Repubblica 633 del 26 ottobre 1972, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 292 del 11 novembre 1972 (**DPR 633/72**);
- Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003 e s.m.i. (**D.Lgs. 196/2003**) che ha approvato il Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Delibera ARERA n. 138 del 29 Luglio 2004, pubblicata sul sito ARERA in data 31 Luglio 2004 e s.m.i (**Del. 138/04**);
- Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 235 del 8 ottobre 2005 e s.m.i. (**D. Lgs. 206/2005**), che ha approvato il *"Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229"* (**Codice del Consumo**);
- Delibera ARERA 181 del 2 agosto 2006, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2006 e s.m.i. (**Del. 181/06**);
- Delibera ARERA ARG/elt 107 del 30 luglio 2009 pubblicata sul sito ARERA in data 04 agosto 2009 e s.m.i. (**Del. ARG/elt 107/09**) che ha approvato il Testo Integrato per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement) (**TIS**);
- Legge 129 del 13 agosto 2010, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 18 agosto 2010 n. 192 (**L. 129/2010**);
- Decreto Legislativo 141 del 13 agosto 2010, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 207 del 4 settembre 2010 e s.m.i. (**D. Lgs. 141/2010**);
- Legge 136 del 13 agosto 2010, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 23 agosto 2018 n. 196 (**L. 136/2010**);
- Delibera ARERA ARG/gas 99 del 21 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 29 luglio 2011 e s.m.i. (**Del. ARG/gas 99/11**), che ha approvato il Testo Integrato Morosità Gas (**TIMG**);
- Delibera ARERA ARG/elt 104/11 del 28 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2011 e s.m.i. (**Del. ARG/elt 104/11**);
- Delibera ARERA ARG/elt 98/11 del 21 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 22 luglio 2011 e s.m.i. (**Del. ARG/elt 98/11**);
- Delibera ARERA 402/2013/R/com del 26 settembre 2013, pubblicata sul sito ARERA in data 30 settembre 2013 e s.m.i. (**Del. 402/2013/R/com**), che ha approvato il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici (**TIBEG**);
- Delibera ARERA 40/2014/R/gas del 6 febbraio 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 7 febbraio 2014 e s.m.i. (**Del. 40/2014/R/gas**);
- Decreto Legge 147 del 28 marzo 2014, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 73 del 28 marzo 2014 e s.m.i. (**D.L. 147/2014**), convertito con Legge 80/2014 del 23 maggio 2014 (**L. 80/2014**);
- Delibera ARERA 501/2014/R/com del 16 ottobre 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 20 ottobre 2014 e s.m.i. (**Del. 501/2014/R/com**);
- Delibera ARERA 258/2015/R/com del 29 maggio 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 04 giugno 2015 e s.m.i. (**Del. 258/2015/R/com**), che ha approvato il Testo integrato della morosità elettrica (**TIMOE**);
- Delibera ARERA 487/2015/R/eel del 14 ottobre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 19 ottobre 2015 e s.m.i. (**Del. 487/2015/R/eel**);
- Delibera ARERA 584/2015/R/com del 4 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 4 dicembre 2015 e s.m.i. (**Del. 584/2015/R/com**);
- Delibera ARERA Del. 102/2016/R/com del 10 marzo 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 11 marzo 2016 e s.m.i. (**Del. 102/2016/R/com**);
- Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (**Reg. 2016/679/UE**);
- Delibera ARERA 209/2016/E/com del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 6 maggio 2016 e s.m.i. (**Del. 209/2016/E/com**), che ha approvato il Testo Integrato Conciliazione (**TICO**);
- Delibera ARERA 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 22 luglio 2016 e s.m.i. (**Del. 413/2016/R/com**), che ha approvato il Testo Integrato della Qualità della Vendita (**TIQV**);
- Delibera ARERA 463/2016/R/com del 4 agosto 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2016 e s.m.i. (**Del. 463/2016/R/com**), che ha approvato il Testo Integrato Fatturazione (**TIF**);
- Delibera ARERA 228/2017/R/com del 6 aprile 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 7 aprile 2017 e s.m.i. (**Del. 228/2017/R/com**), che ha approvato il Testo Integrato del Ripristino Volontario (**TIRV**);
- Delibera ARERA 593/2017/R/com del 3 agosto 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2017 e s.m.i. (**Del. 593/2017/R/com**), che ha approvato il Testo Integrato Sistema Indennitario (**TISIND**);
- Delibera ARERA 783/2017/R/com del 23 novembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 24 novembre 2017 e s.m.i. (**Del. 783/2017/R/com**);
- Legge 124 del 4 agosto 2017, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 agosto 2017 n. 189 (**L. 124/2017**);
- Delibera ARERA 569/2018/R/com del 13 novembre 2018, pubblicata sul sito ARERA in data 14 novembre 2018 e s.m.i. (**Del. 569/2018/R/com**), che ha approvato le 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 (**Disciplina della prescrizione**);
- Delibera ARERA 51/2018/R/com del 1 febbraio 2018, pubblicata sul sito ARERA in data 2 febbraio 2018 e s.m.i. (**Del. 51/2018/R/com**);
- Delibera ARERA 77/2018/R/gas del 8 febbraio 2018, pubblicata sul sito ARERA in data 9 febbraio 2018 e s.m.i. (**Del. 77/2018/R/gas**);
- Decreto Legislativo 101 del 10 agosto 2018, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 205 del 4 settembre 2018 e s.m.i. (**D.Lgs. 101/2018**);
- Delibera ARERA 148/2019/R/gas del 16 aprile 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 19 aprile 2019 e s.m.i. (**Del. 148/2019/R/gas**), che ha approvato il Testo Integrato Settlement Gas (**TISG**);
- Delibera ARERA 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (**Del. 569/2019/R/gas**), che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (**RQDG**);
- Delibera ARERA 426/2020/R/com del 27 ottobre 2020 pubblicata sul sito ARERA in data 29 ottobre 2020 e s.m.i. (**Del. 426/2020/R/com**), che ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai Clienti finali (**Codice di condotta commerciale**);
- Delibera ARERA 63/2021/R/com del 23 febbraio 2021 pubblicata sul sito ARERA in data 25 febbraio 2021 e s.m.i. (**Del. 63/2021/R/com**);
- Delibera ARERA 135/2021/R/eel del 30 marzo 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 02 aprile 2021 e s.m.i. (**Del. 135/2021/R/eel**);
- Decreto Legislativo 210 del 8 novembre 2021, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 294 del 11 dicembre 2021 e s.m.i. (**D.Lgs. 210/2021**);
- Decreto Legge 115/2022 del 9 agosto 2022, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 185 del 9 agosto 2022 e s.m.i. (**D.L. 115/2022**) convertito con modificazioni con L. 142/2021 (**L. 142/2021**);
- Delibera ARERA 737/2022/R/gas del 29 dicembre 2022, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2022 e s.m.i. (**Del. 737/2022/R/gas**), che ha approvato la Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il triennio 2023-2025 (**RTDG**);
- Delibera ARERA 100/2023/R/com del 14 marzo 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 17 marzo 2023 e s.m.i. (**Del. 100/2023/R/com**), che ha approvato l'aggiornamento del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale (**TIVG**);
- Delibera ARERA 102/2023/R/gas del 14 marzo 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 17 marzo 2023 e s.m.i. (**Del. 102/2023/R/gas**);
- Decreto MASE 224 del 14 luglio 2023, pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 235 del 14 luglio 2023 e s.m.i. (**D. MASE 224/2023**);
- Delibera ARERA 362/2023/R/eel del 3 agosto 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2023 e s.m.i. (**Del. 362/2023/R/eel**), che ha approvato l'aggiornamento del Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (**TIV**);
- Delibera ARERA 616/2023/R/eel del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2023 e s.m.i. (**Del. 616/2023/R/eel**) che ha approvato il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2024-2027 (**TIT**), il Testo integrato del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2024-2027 (**TIME**) e il Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione in vigore dal 1 gennaio 2024 (**TIC**);
- Delibera ARERA 617/2023/R/eel del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2023 e s.m.i. (**Del. 617/2023/R/eel**), che ha approvato il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2024-2027 (**TIQD**) e la regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura in vigore dal 1° gennaio 2024 (**TIQC**);
- Delibera ARERA 85/2024/R/gas del 19 marzo 2024, pubblicata sul sito ARERA in data 20 marzo 2024 e s.m.i. (**Del. 85/2024/R/gas**);

Nelle restanti parti del Contratto, le fonti normative suddette sono citate in forma sintetica.

### 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

**1.1** Oggetto del Contratto è la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica c/o il/i Punto/i di fornitura del Cliente.

**1.2** La fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica è disciplinata dalle presenti "Condizioni Generali di Contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per il mercato libero" (CGC), nonché dalle "Condizioni economiche" (CE), che unitamente al "Modulo di Adesione" e agli allegati in essi richiamati costituiscono parte integrante e sostanziale del "Contratto di fornitura" (Contratto). In caso di contrasto tra CGC e CE, queste ultime devono ritenersi prevalenti.

**1.3** Ai sensi del Contratto, Sorgenia si impegna a somministrare al Cliente l'energia elettrica e/o il gas naturale, nelle quantità e secondo le caratteristiche di prelievo indicate nel Modulo di Adesione. Il Cliente si impegna ad acquistare e a prelevare esclusivamente da Sorgenia tutti i quantitativi di energia elettrica e/o di gas naturale necessari al proprio fabbisogno, presso il/i Punto/i di fornitura dove è installato il Misuratore nei termini e alle condizioni del presente Contratto. Il Cliente si impegna a prelevare quantitativi di energia elettrica e/o gas naturale entro i limiti eventualmente previsti dall'Offerta sottoscritta come definiti nell'allegato Condizioni Economiche (CE).

**1.4** Ogni eventuale mutamento del/i Punto/i di fornitura e/o degli impegni di capacità e/o dei quantitativi di energia elettrica e/o gas naturale prelevati rispetto a quanto previsto delle CE e dichiarato dal Cliente nel Modulo di Adesione, o da tale dichiarazione deducibile, che il Cliente intenda introdurre nel corso dell'esecuzione del Contratto, dovrà essere preventivamente concordato con Sorgenia e sarà, comunque, subordinato all'accettazione da parte di Sorgenia e della Società di Distribuzione. Restano a esclusivo carico del Cliente eventuali oneri e/o corrispettivi che la Società di Distribuzione dovessero richiedere in conseguenza dei sopraccitati mutamenti.

**1.5** In caso di incongruenza tra i dati comunicati dal Cliente nel Modulo di Adesione e quelli risultanti alla Società di Distribuzione o nel Registro Centrale Ufficiale (RCU) del Sistema Informativo Integrato (SII) relativamente ai consumi o ad altre caratteristiche tecniche della fornitura, Sorgenia si riserva di utilizzare le informazioni a disposizione della Società di Distribuzione o del SII.

**1.6** La consegna dell'energia elettrica e/o del gas naturale da parte di Sorgenia avverrà all'uscita del Misuratore alle condizioni di esercizio della rete a cui il/i Punto/i di fornitura è/sono allacciato/i, con riferimento all'energia elettrica in bassa tensione o media tensione, e/o con riferimento al gas naturale in bassa pressione, salvo indicazioni differenti della Società di Distribuzione.

**1.7** Il Cliente conferisce mandato con rappresentanza esclusivo ed irrevocabile a titolo gratuito a Sorgenia, che accetta, al fine di recedere, per suo conto ed in suo nome, dal contratto di somministrazione eventualmente in essere tra il Cliente e altro fornitore, nonché per l'eventuale revoca o posticipazione degli effetti di tale recesso.

**1.8** Qualora il Cliente abbia optato nel Modulo di Adesione per la somministrazione congiunta di energia elettrica e gas naturale, le presenti Condizioni Generali trovano integrale applicazione. Qualora il Cliente abbia optato esclusivamente per la somministrazione di energia elettrica o per la somministrazione di gas naturale, le presenti Condizioni Generali trovano applicazione per le disposizioni alle stesse applicabili.

**1.9** Il Cliente, nel caso in cui ricada in una delle condizioni di vulnerabilità previste dal D.L. 115/2022 (Decreto Aiuti-bis), ha diritto di identificarsi come tale ai sensi della Del. 102/2023/R/gas ARERA e di scegliere la fornitura nel Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas a condizioni contrattuali ed economiche definite da ARERA medesima.

### 2. DICHIARAZIONI ED IMPEGNI DEL CLIENTE

**2.1** Il Cliente dichiara e garantisce a Sorgenia che:

(a) il/i Punto/i di fornitura indicato/i nel Modulo di Adesione risulta/no già adeguatamente collegati alle rispettive reti di distribuzione locale (nei casi diversi dai nuovi allacci) e che le opere realizzate per collegare i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile e in grado di soddisfare i propri fabbisogni energetici;

(b) i propri impianti sono adeguati ai propri fabbisogni e conformi alla normativa di volta in volta applicabile in materia di sicurezza, prevenzione e alle disposizioni antinfortunistiche e manleva Sorgenia da ogni responsabilità a riguardo;
(c) ha legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti;
(d) non ha obbligazioni insolute relativamente a precedenti forniture con altri operatori e/o con la Società di Distribuzione;
(e) non ha subito iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto;
(f) il Codice Fiscale fornito in sede di stipula del Contratto risulta corretto in ogni sua parte.

Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza di quanto dichiarato ai soprastanti punti da "a" ad "f" e, in caso di dichiarazione mendace, manleva e tiene indenne Sorgenia da ogni responsabilità derivante dalla suddetta dichiarazione. Restano ad intero carico del Cliente tutti gli eventuali oneri, sanzioni, penali o corrispettivi in genere che Sorgenia fosse tenuta a corrispondere a qualsiasi titolo a qualunque persona fisica o giuridica a causa di quanto dichiarato dal Cliente.

**2.2** In tutti i casi ove le opere e/o gli impianti del Cliente non fossero rispondenti alle dichiarazioni richiamate ai punti "a" e "b" del precedente art. 2.1, il Cliente si obbliga a provvedere tempestivamente al loro adeguamento e a sostenerne i relativi costi. In tal caso, il Cliente stesso prenderà i necessari accordi direttamente con le Società di Distribuzione, consentendo a Sorgenia di effettuare le opportune verifiche ed esibendo, su richiesta di Sorgenia, la documentazione comprovante la sicurezza dei propri impianti. In caso di rilevata irregolarità, Sorgenia potrà richiedere al Distributore di sospendere la somministrazione sino a quando il Cliente non avrà rimediato all'irregolarità a proprie cure e spese. Qualora il Cliente non provveda a porre rimedio entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'accertamento dell'irregolarità, Sorgenia avrà comunque la facoltà di sospendere la somministrazione o risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.. È fatto salvo il diritto per Sorgenia al risarcimento per ogni eventuale danno subito e/o per eventuali rimborsi richiesti da soggetti terzi.

**2.3** Sorgenia si riserva altresì la facoltà di richiedere al Cliente le somme da quest'ultimo eventualmente dovute al Fornitore del Servizio di Default distribuzione gas, alla Società di Distribuzione o l'eventuale indennizzo CMOR (di cui al TISIND) richiesto da un precedente fornitore.

**2.4** In caso di richiesta di voltura su un Punto di fornitura già attivo da parte di un nuovo Cliente quest'ultimo deve inoltrare: l'apposita modulistica compilata e firmata, corredata di copia del documento di identità (solo in caso di richiesta pervenuta da canale scritto o in assenza di autorizzazione del Cliente alla registrazione telefonica); documento o dichiarazione di legittimo possesso/detenzione dell'immobile per il quale si chiede la fornitura in base a quanto stabilito dall'art.5 del D.L. 147/2014, convertito con L. 80/2014 (Piano Casa); eventuale dichiarazione di estraneità all'eventuale debito del Cliente uscente. In assenza della documentazione richiesta Sorgenia non darà esecuzione alla richiesta di voltura. In caso di invio completo della documentazione, Sorgenia darà esecuzione alla richiesta di voltura e il Contratto con il Cliente si intenderà concluso e perfezionato secondo quanto previsto dall'articolo 5 delle presenti CGC.

In assenza di dichiarazione di estraneità di cui al capoverso precedente, la società si riserva di addebitare al Cliente i corrispettivi previsti dal Contratto con riferimento ai prelievi di energia elettrica e/o gas naturale rilevati/stimati a partire dalla data di occupazione dell'immobile, come indicata nella documentazione dallo stesso inviata, anche in caso di rifiuto della voltura da parte di Sorgenia ai sensi degli articoli 5 e 15 delle presenti CGC. In nessun altro caso il Cliente che presenta una richiesta di voltura è tenuto al pagamento dei corrispettivi ancora dovuti dal precedente titolare del contratto di fornitura. Con riferimento alle forniture di energia elettrica, nel caso in cui il volturato non fosse già cliente Sorgenia, sarà comunque possibile per il volturante presentare a Sorgenia una richiesta di voltura con contestuale cambio di fornitore. In ogni caso l'avvio dell'esecuzione della fornitura in capo al volturante coinciderà con la data di voltura secondo la regolazione vigente (Del. 102/2016/R/com e Del. 135/2021/R/eel e ss.mm.ii.), che non necessariamente corrisponde alla data di eventuale rilevazione dell'autolettura o richiesta voltura. Il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di voltura, comunicandolo al Cliente, e di procedere alla risoluzione del contratto di fornitura in essere alla data di presentazione della richiesta di voltura per il Punto di fornitura interessato e alla contestuale risoluzione contrattuale verso il SII.

## 3. UTILIZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA E/O GAS

**3.1** L'energia elettrica e/o il gas naturale non potranno essere utilizzati in siti diversi da quelli previsti nel Modulo di Adesione, né ceduti sotto qualsiasi forma a terzi ad esclusione, con riferimento all'energia elettrica, del caso di presenza di un contratto di scambio sul posto, ritiro dedicato e simili.

**3.2** L'energia elettrica e/o il gas naturale potranno essere utilizzati esclusivamente per gli usi descritti nel Modulo di Adesione o, per quanto concerne il gas naturale, nella dichiarazione prevista ai sensi dell'articolo 7 del TISG (che, in caso di contrasto, prevale sul Contratto) e in conformità alle migliori regole di prudenza e sicurezza. Eventuali diversi usi dovranno essere preventivamente concordati in forma scritta con Sorgenia.

## 4. TRASPORTO E DISPACCIAMENTO DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS

**4.1** Il Cliente conferisce sin d'ora mandato irrevocabile ed esclusivo, a titolo gratuito, senza rappresentanza, a Sorgenia per la stipula e gestione del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica e del Contratto di Dispacciamento.

**4.2** Il Cliente conferisce, inoltre, mandato senza rappresentanza, irrevocabile ed esclusivo a Sorgenia per la partecipazione della stessa alle procedure di assegnazione della capacità di importazione o altri diritti relativamente al Punto di Prelievo.

**4.3** Ai fini della stipula e dell'esecuzione del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica il Cliente è tenuto a concludere il Contratto di Connessione, predisposto dalla Società di Distribuzione dell'energia elettrica ed inerente alle condizioni di connessione alla rete dei propri siti ed impianti. Ai fini del puntuale adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto di Connessione, il Cliente conferisce mandato con rappresentanza esclusivo e irrevocabile a Sorgenia, affinché quest'ultima provveda alla stipula del predetto Contratto di Connessione in nome e per conto del Cliente, nonché mandato esclusivo ed irrevocabile senza rappresentanza ai fini dello svolgimento delle pratiche e attività connesse all'esecuzione del Contratto di Connessione, fermo restando che il Cliente resterà titolare del rapporto giuridico con la Società di Distribuzione derivante dal Contratto di Connessione. In conformità a quanto previsto dall'art. 1715 c.c., Sorgenia risponderà nei confronti del Cliente per i soli fatti ad essa direttamente imputabili e in relazione all'adempimento delle proprie obbligazioni contrattuali e non sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dai contratti sopra citati.

**4.4** Il Cliente dichiara di essere consapevole che la regolazione vigente impone una serie di obblighi nei suoi confronti tra cui:
(a) non effettuare prelievi eccedenti la potenza massima installata o la pressione disponibile o comunque fraudolenti o irregolari;
(b) permettere ispezioni e verifiche sui propri impianti e sui Misuratori;
(c) non manomettere le apparecchiature della Società di Distribuzione e non alterare le misurazioni dei consumi;
(d) pagare i corrispettivi richiesti per le attività svolte dalla Società di Distribuzione. Salva diversa previsione, tali corrispettivi saranno pagati da Sorgenia e riaddebitati da parte di quest'ultima al Cliente;
(e) mantenere gli impianti in sicurezza e adeguarli alle norme tecniche, ove richiesto.

**4.5** Il Cliente dichiara che il valore di potenza disponibile presso il/i proprio/i POD corrisponde a quella necessaria per garantire il proprio fabbisogno massimo di potenza e che, pertanto, in caso di prelievi eccedenti la potenza disponibile o comunque non consentiti, il Cliente sarà responsabile per l'eventuale conseguente adeguamento dei contributi e terrà indenne Sorgenia da qualsiasi responsabilità o onere nei confronti della Società di Distribuzione e dei terzi. Il Cliente, inoltre, si impegna a:
(a) conservare e mantenere integre le apparecchiature di misura e gli impianti di consegna dell'energia elettrica e/o del gas naturale;
(b) porre in essere tutto quanto necessario al fine di garantire la sicurezza sulle reti e del sistema elettrico nazionale.

**4.6** Il Cliente si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del Contratto di Dispacciamento, del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica, del Contratto di Connessione e del Contratto di Distribuzione e a tenere indenne Sorgenia in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

**4.7** Tutti i mandati previsti ai sensi del Contratto si intendono conferiti a Sorgenia con facoltà di quest'ultima di sostituire a sé un soggetto terzo ai sensi dell'art. 1717 c.c.

**4.8** Il trasporto del gas naturale fino al/ai PDR avverrà a cura della Società di Distribuzione in esecuzione di opportuni accordi che Sorgenia s'impegna a concludere direttamente o a far concludere da soggetti terzi nel rispetto delle modalità e delle tempistiche previste dalla normativa di volta in volta applicabile. Da parte sua, il Cliente s'impegna a prestare a Sorgenia tutta la propria necessaria collaborazione e a fornire in tempo utile, comunque prima dell'inizio della somministrazione, tutti i documenti e informazioni utili e/o necessari a tale scopo.

**4.9** Qualora Sorgenia operasse in qualità di sola Controparte commerciale e si avvalesse, pertanto, di soggetti terzi in qualità di utente del trasporto e del dispacciamento elettrico e/o utente del servizio di distribuzione gas, in conseguenza dell'eventuale risoluzione del contratto tra Sorgenia e l'utente del trasporto e dispacciamento e/o l'utente della distribuzione anche il presente Contratto dovrà intendersi risolto limitatamente alla fornitura interessata e in tale caso:
(a) il contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dalle Dell. 138/04 (GAS) e 487/2015/R/eel (EE) e ss.mm.ii., che saranno successivamente comunicati;
(b) la fornitura verrà comunque garantita da parte dell'esercente il servizio di ultima istanza previsto dalla regolazione vigente.

## 5. EFFICACIA, CONDIZIONE SOSPENSIVA, DURATA, DIRITTO DI RIPENSAMENTO E DIRITTO DI RECESSO

**5.1** Il Contratto si intende concluso con la ricezione da parte di Sorgenia del Modulo di Adesione debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente, fatto salvo quanto di seguito previsto. Qualora il Contratto sia concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio online o telefonicamente), ai sensi del Codice del Consumo, il Contratto si intende confermato con la ricezione da parte del Cliente di apposita comunicazione da parte di Sorgenia in forma cartacea o su altro supporto durevole (previo consenso del Cliente), da effettuarsi al momento della conclusione del Contratto o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, contenente una copia integrale del contratto.

Qualora invece il Contratto sia concluso fuori dai locali commerciali, ai sensi del Codice del Consumo, il Contratto si intende confermato con la ricezione da parte del Cliente di apposita comunicazione da parte di Sorgenia in forma scritta o su altro supporto durevole (previo consenso del Cliente), da effettuarsi al momento della conclusione del Contratto o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, contenente una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto.

**5.2** Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di Sorgenia o mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio online o telefonicamente), il Cliente potrà esercitare il proprio diritto di ripensamento, anche con riferimento ad una sola somministrazione, senza sostenere alcun onere aggiuntivo né obbligo di motivazione, entro 14 (quattordici) giorni dalla sua conclusione, dandone comunicazione a Sorgenia mediante raccomandata A/R alla Casella Postale 14287, 20152 Milano o secondo le modalità indicate all'interno del Modulo di Ripensamento. Tale termine è esteso a 30 (trenta) giorni nel caso di Contratto concluso nel contesto di: (i) visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Consumatore; (ii) escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o concludere contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale. Al fine di esercitare il diritto di ripensamento, il Cliente ha la facoltà di utilizzare il modulo di ripensamento disponibile sul sito Internet di Sorgenia e allegato al Contratto, ferma restando, in caso di compilazione online, la conferma da parte di Sorgenia dell'avvenuta ricezione del modulo di ripensamento. Ai sensi della normativa applicabile, rimane in capo al Cliente l'eventuale onere di dimostrare di aver correttamente esercitato il diritto di ripensamento. Resta inteso che qualora il Cliente non richieda espressamente che Sorgenia avvii le attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, tali attività saranno avviate solo successivamente allo scadere del predetto termine. Il Cliente che richieda espressamente l'avvio delle attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento potrà comunque esercitare, entro il predetto termine, il proprio diritto di ripensamento, ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti da Sorgenia ai sensi degli articoli 4 e 8 nonché, ove la somministrazione abbia avuto inizio, gli eventuali corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto fino al momento della cessazione della fornitura. In questo caso, ai sensi degli artt. 50.3 e 51.8 del Codice del Consumo, il Consumatore riconosce che una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, ovvero una volta avviata la fornitura o, in caso di nuovo contratto con il medesimo fornitore, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto, non avrà più diritto di esercitare il ripensamento. Resta inteso che la richiesta da parte del Cliente di avviare le attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del temine per l'esercizio del diritto di ripensamento può comportare un anticipo dell'avvio della somministrazione rispetto ai termini indicati al successivo art. 5.3, ma non garantisce l'avvio della fornitura prima del decorso del termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento: (i) ove Sorgenia, alla data di esercizio di tale diritto, non abbia ancora avviato le attività connesse all'esecuzione del Contratto, la somministrazione sarà garantita dal precedente fornitore o, qualora il contratto con quest'ultimo fosse stato sciolto, nell'ambito dei servizi di ultima istanza previsti dalla regolazione vigente; (ii) ove, invece, Sorgenia, alla data di esercizio del diritto di ripensamento, abbia già avviato le attività connesse all'esecuzione del Contratto, la somministrazione sarà garantita da Sorgenia per il solo tempo necessario al fine di cambiare fornitore o di provvedere alla chiusura del Punto di fornitura. Ove l'esercizio del diritto di ripensamento sia diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del Punto di fornitura, il Cliente sarà tenuto a richiedere la disattivazione a Sorgenia, che provvederà, rispettivamente ai sensi di quanto previsto dal TIQC e dalla RQDG.

**5.3** Il Contratto si intende eseguito con l'attivazione della/e somministrazione/i, secondo tempistiche variabili in base alla tipologia di operazione richiesta. La data di inizio sarà comunicata dal Fornitore al Cliente mediante lettera di benvenuto o altro mezzo idoneo (APP, e-mail) e indicata in fattura. In caso di cambio fornitore, la fornitura avrà indicativamente inizio dal primo giorno del secondo mese successivo alla stipula del Contratto e comunque non oltre il primo giorno del terzo mese successivo, subordinatamente alla correttezza dei dati forniti e all'esito positivo della procedura presso il Distributore L'esecuzione del Contratto sarà avviata solo dopo il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, salvo espressa richiesta di esecuzione anticipata da parte del Cliente. In tal caso, il Fornitore potrà attivare la fornitura anche prima del suddetto termine, fermo restando che il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi relativi al periodo eventualmente fruito. In caso di nuova attivazione, si applicano le tempistiche previste dalla Delibera ARERA 617/2023/R/EEL e s.m.i. per l'energia elettrica e dalla Delibera ARERA 569/2019/R/GAS e s.m.i. per il gas, salvo quanto indicato nel preventivo del Distributore. In caso di ripensamento, e ove l'attivazione non sia annullabile, la fornitura sarà mantenuta solo per il tempo necessario alla cessazione o a un nuovo cambio fornitore, con addebito dei relativi corrispettivi. In caso di voltura con cambio fornitore, la fornitura sarà attivata secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 135/2021/R/EEL, generalmente entro 5 giorni lavorativi. Per le volture senza cambio fornitore, si applicano per l'elettricità le tempistiche indicate nella Delibera 102/2016/R/COM (entro 2 giorni lavorativi); per il gas le tempistiche indicate nella delibera Delibera 398/2014/R/EEL (entro 2 giorni lavorativi). Il Cliente sarà informato per iscritto, conformemente alla normativa vigente, in merito a eventuali variazioni della data di attivazione o all'impossibilità di procedere, con indicazione delle relative motivazioni

**5.4** Salvi i casi specificatamente previsti dalla normativa applicabile, l'obbligazione di Sorgenia di avviare le procedure per la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale con riferimento ai Punti di fornitura e alle condizioni tecniche indicati nel Modulo di Adesione, nonché di adempiere a tutte le obbligazioni connesse e funzionali all'avvio della somministrazione, ivi incluso il recesso dal contratto stipulato dal Cliente con il precedente fornitore, è sospensivamente condizionata al realizzarsi di tutte le seguenti condizioni:
(a) buon esito della procedura di cambio fornitore (switching), nuovo allaccio e relativa attivazione, subentro, voltura, voltura con cambio fornitore;
(b) efficacia del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica, del Contratto di Dispacciamento, del Contratto di Distribuzione e degli eventuali ulteriori contratti applicabili con la Società di Distribuzione a cui gli impianti del Cliente si trovano allacciati;
(c) ottenimento da parte del Cliente e di Sorgenia delle autorizzazioni, concessioni e nulla osta necessari rilasciati dalle competenti autorità;
(d) rilascio del deposito cauzionale, ove previsto, nei termini definiti all'art. 18;
(e) esito positivo delle verifiche circa la solvibilità e affidabilità creditizia del Cliente. Il Cliente (persona fisica) è consapevole che tali verifiche saranno svolte, anche da parte di società terze specializzate, anche mediante la consultazione dei Sistemi di Informazione Creditizia (SIC), ai sensi dell'art. 30 ter lett. b-ter del D. lgs. 141/2010, come integrato dalla L. 124/2017 e verranno effettuate nel rispetto delle prescrizioni della citata normativa e di quelle in materia di protezione dei dati personali;
(f) trasmissione da parte del Cliente di tutta la documentazione prevista ai sensi della normativa, ivi inclusa, per le richieste di voltura, di voltura con cambio fornitore, di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro, la documentazione attestante il legittimo possesso/detenzione dell'immobile e la data di decorrenza dello stesso;
(g) nel caso in cui il metodo di pagamento definito contrattualmente sia l'addebito diretto sul conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), la correttezza delle coordinate bancarie

fornite dal Cliente per l'addebito, la loro coerenza con l'intestatario del conto, la correttezza dei dati della persona fisica delegata ad operare sul conto e il conseguente buon esito della procedura di rilascio del mandato all'incasso diretto; resta inteso che la medesima condizione sospensiva verrà applicata anche agli ulteriori metodi di pagamento ricorrenti, qualora previsti nelle CE, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: PayPal e Carta di Credito, con riferimento ai dati necessari per la loro corretta attivazione;

(h) in caso di accoglimento delle richieste di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro (pur al mancato verificarsi della condizione sospensiva di cui alla lettera (o) del presente articolo), verifica dell'avvenuto pagamento degli oneri richiesti dalla Società di Distribuzione per l'interruzione per morosità eventualmente in precedenza eseguita e, a fronte di preventivo, degli oneri di nuovo allaccio o subentro;

(i) verifica da parte di Sorgenia circa la correttezza della partita IVA e/o Codice Fiscale comunicati dal Cliente;

(j) il Punto di fornitura non sia sospeso per morosità;

(k) l'assenza di richieste di sospensione per morosità del Punto di fornitura nei dodici mesi precedenti alla data di richiesta di switching;

(l) l'assenza di richieste di indennizzo CMOR ai sensi del TISIND in corso per il Punto di fornitura;

(m) la non provenienza del Punto di fornitura dai servizi di ultima istanza;

(n) l'assenza di ulteriori richieste di switching, eseguite nei dodici mesi precedenti alla data di richiesta di switching necessaria a dare efficacia al Contratto;

(o) la classificazione del Misuratore gas quale "accessibile";

(p) l'assenza di segnalazione, da parte della Società di Distribuzione, di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità sul medesimo o altro Punto di fornitura con riferimento al Cliente, per i quali risultino ancora eventuali importi insoluti;

(q) l'assenza di segnalazione, da parte della Società di Distribuzione, di precedenti iniziative giudiziarie per l'accesso forzoso a seguito di risoluzione contrattuale per impossibilità di interruzione dell'alimentazione sul medesimo PDR o altro PDR con riferimento al Cliente, per i quali risultino ancora eventuali importi insoluti;

(r) in caso di voltura mortis causa, la mancata conferma dello stesso metodo di pagamento del precedente intestatario, ovvero la mancata scelta di un diverso metodo di pagamento previsto all'interno delle CE;

(s) ove applicabile, l'accettazione espressa del Cliente della facoltà di Sorgenia di cedere a soggetti terzi i crediti derivanti da operazioni soggette al regime di c.d. split payment (scissione dei pagamenti), previsto dall'art. 17-ter del DPR 633/72 e ss. mm. ii. nonché relative disposizioni attuative. L'importo eventualmente ceduto da Sorgenia corrisponde, in linea capitale, all'importo imponibile a fini IVA, quale indicato nelle bollette emesse nei confronti del Cliente. Tale accettazione dovrà essere inviata a Sorgenia mediante posta elettronica certificata al seguente indirizzo: sorgenia@legalmail.it;

(t) nel caso di voltura con cambio fornitore, l'indicazione in fase di stipula del Contratto di una data di decorrenza non successiva al sessantesimo giorno solare successivo alla data di stipula;

(u) buon esito della Chiamata di Controllo Qualità (CCQ), ovvero il processo di verifica per valutare la qualità del servizio per assicurare il rispetto degli standard aziendali e l'esistenza della volontà del consumatore di aderire all'offerta commerciale sottoscritta.

Nel caso di Cliente di gas naturale e/o energia elettrica già servito da altra società di vendita, al fine di procedere con l'esecuzione del Contratto, Sorgenia si riserva di richiedere lo switching con possibilità di avvalersi dell'esercizio di revoca. In questo caso, ai sensi del TIMG e del TIMOE, Sorgenia sarà informata dal SII e ss.mm.ii., in merito a:

i. (GAS/EE) eventuale chiusura del Punto di fornitura a seguito dell'intervento di sospensione della fornitura per morosità;
ii. (GAS/EE) eventuale presenza di una richiesta d'indennizzo in corso per il Punto di fornitura;
iii. (GAS/EE) mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
iv. (GAS/EE) date delle eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
v. (GAS/EE) date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching in corso;
vi. (GAS) accessibilità o meno del PDR.

Qualora, al ricevimento di tali informazioni , il Fornitore decida di revocare lo switching, verranno meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore.

**5.5** Qualora le sopra citate condizioni di efficacia del Contratto si verifichino, Sorgenia, entro il quarto mese successivo alla data di stipula del Contratto, confermerà al Cliente l'attivazione della fornitura. Qualora invece le sopra citate condizioni di efficacia non si verifichino, Sorgenia, entro il quarto mese successivo alla data di conclusione del Contratto, informerà il Cliente mediante comunicazione scritta che non darà esecuzione al Contratto. Pertanto, gli effetti dell'eventuale recesso dal contratto con il precedente fornitore verranno meno. Resta inteso che Sorgenia potrà rinunciare a una o più delle suddette condizioni di efficacia del Contratto anche relativamente ad una sola delle somministrazioni di energia elettrica e gas naturale, essendo le condizioni sospensive previste nel suo esclusivo interesse.

**5.6** Il Contratto avrà durata indeterminata. Il Cliente potrà recedere dal Contratto, anche con riferimento a una sola delle somministrazioni, – in conformità alle previsioni di cui alla Delibera ARERA 783/2017/R/com e ss.mm.ii.. Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare fornitore, dovrà avvalersi del nuovo fornitore per la formalizzazione del recesso contrattuale nei confronti di Sor- genia, secondo modalità e tempistiche previste dalla regolazione vigente; in particolare, il recesso sarà effettivo dal primo giorno del mese successivo a quello in cui il nuovo fornitore presenterà la richiesta di switching al SII qualora vi provveda entro il giorno 10 del mese, oppure a partire dal secondo mese successivo alla richiesta di switching. Qualora, invece, il suddetto diritto di recesso sia esercitato al fine di cessare la fornitura e i contratti ad essa collegati, il Cliente sarà tenuto ad inoltrare la comunicazione di recesso a mezzo raccomandata A/R o PEC direttamente a Sorgenia con preavviso non inferiore ad un mese. Sorgenia potrà recedere unilateralmente in qualsiasi momento dal Contratto con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi o al diverso termine minimo di preavviso consentito dalla normativa di volta in volta applicabile inviando al Cliente una comunicazione a mezzo raccomandata o PEC. Resta inteso che, con specifico riferimento ai contratti di fornitura di energia elettrica che prevedano delle Condizioni Economiche a tempo determinato e a prezzo fisso, Sorgenia non potrà esercitare il diritto di recesso durante il periodo di vigenza delle suddette Condizioni Economiche a prezzo fisso.

**5.7** Resta inteso che, ad esclusione dei casi di cui all'art. 5.2, qualora il Cliente receda dal Contratto per cambio fornitore o al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati oppure nel caso di recesso da parte di Sorgenia oppure il Contratto venga risolto ad esempio per il venir meno, in capo al Cliente, della piena disponibilità dell'immobile in cui sono situati gli impianti, il Cliente resterà responsabile anche per il pagamento dei consumi successivi di energia elettrica e/o gas naturale fino alla data di efficacia della voltura o del cambio fornitore o della voltura con cambio fornitore o di attivazione dei servizi di ultima istanza o della disalimentazione del/i Punto/i di fornitura. Per la fornitura di gas naturale, qualora il Cliente eserciti il recesso per cessazione della fornitura con contestuale disalimentazione della stessa, in caso di negato accesso al Misuratore per indisponibilità del Cliente, la Società di Distribuzione è tenuta a effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disalimentazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva in alternativa di richiedere l'intervento di interruzione dell'alimentazione del PDR, con oneri a carico del Cliente. In ogni caso, eventuali prelievi intercorrenti tra la data di richiesta di cessazione della fornitura da parte del Cliente e l'eventuale intervento di chiusura del PDR e/o interruzione da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.

**5.8** Ai sensi di quanto previsto dall'art. 7, co. 5, D.Lgs. 210/2021, relativamente alla sola fornitura di energia elettrica e se previsto dalle CE, qualora il Cliente abbia sottoscritto un'offerta a prezzo fisso e a tempo determinato e cessi il rapporto contrattuale con Sorgenia anticipatamente rispetto alla durata dell'offerta (ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le ipotesi di recesso per cambio fornitore, voltura verso altro soggetto, richiesta di chiusura del punto di fornitura, ovvero per altra causa di cessazione del rapporto imputabile al Cliente), Sorgenia potrà richiedere il pagamento di un importo a titolo di corrispettivo per recesso anticipato il cui valore massimo è definito nelle CE; il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo per ognuno dei Punti di fornitura per cui esercita il recesso. Fermo il valore massimo definito nelle CE, detto corrispettivo sarà parametrato al valore dell'eventuale perdita economica subita da Sorgenia sulle singole forniture per le quali è esercitato il recesso. La perdita economica sarà calcolata su base mensile (Pmx) per tutti i mesi residui rispetto alla durata dell'offerta, considerando: i) i consumi previsti - sulla base dei consumi storici del Cliente - per ciascun mese residuo rispetto alla durata dell'offerta a prezzo fisso e ii) la differenza tra il valore dei prezzi a termine dell'energia sui mercati di riferimento al momento di sottoscrizione dell'offerta e il valore dei medesimi alla data di efficacia del recesso, secondo la seguente formula applicata in relazione a ciascun mese fino alla scadenza dell'offerta prevista nelle CE:

$$P^{mx} = E^{mx} * (PS - PR^{mx}),$$

dove P= perdita economica, E= consumi mensili stimati per il rimanente periodo di efficacia dell'offerta sulla base dei consumi storici del Cliente, mx= ciascun mese di riferimento, PS= prezzo a termine dell'energia sui mercati per il periodo di durata del prezzo fisso,al momento di sottoscrizione dell'offerta (in assenza di tale valore, Sorgenia utilizzerà l'ultimo valore disponibile sui mercati di riferimento), PR= prezzo a termine dell'energia sui mercati per il mese di riferimento alla data di efficacia del recesso (in assenza di tale valore, Sorgenia utilizzerà l'ultimo valore disponibile sui mercati di riferimento).

**5.9** Sorgenia aderisce alla procedura di ripristino ai sensi di quanto previsto dal TIRV.

## 6. CONDIZIONI DI FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA

**6.1** Per la somministrazione, il trasporto e il dispacciamento dell'energia elettrica oggetto del Contratto, il Cliente si impegna a corrispondere a Sorgenia i corrispettivi descritti nel dettaglio nell'allegato Condizioni Economiche dell'Offerta prescelta.

**6.2** Nel caso di cessata o discontinua pubblicazione di indici o componenti tariffarie richiamate nelle Condizioni Economiche, Sorgenia individuerà nuovi indici o componenti tariffarie la cui applicazione produca effetti sostanzialmente identici ai primi. Nel caso in cui i provvedimenti eventualmente richiamati nelle Condizioni Economiche dovessero diventare inefficaci, Sorgenia applicherà le componenti economiche previste da tali provvedimenti, fino a che gli stessi non saranno sostituiti. Nel caso in cui, secondo la regolazione vigente, tali variazioni non possano essere automaticamente applicate, Sorgenia provvederà ad inviare una comunicazione al Cliente ai sensi dell'art. 13.2.

**6.3** I corrispettivi per la fornitura di Energia Elettrica descritti nelle CE sono fissati al netto di imposte, accise, IVA e di qualsiasi altro eventuale onere fiscale applicabile al Contratto gravante sulla somministrazione di energia elettrica.

**6.4** Se, dopo la richiesta di attivazione, i dati a disposizione della Società di Distribuzione, relativi all'uso di uno o più Punti di Prelievo, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto firmato, Sorgenia ne darà comunicazione al Cliente e farà comunque riferimento a quanto dichiarato dal Cliente. Il Cliente si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato nel Modulo di Adesione con riferimento all'uso della fornitura, e dichiara di conoscere le implicazioni fiscali dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di uso diverso da quello dichiarato, Sorgenia potrà addebitare al Cliente i maggiori costi, le imposte e le sanzioni che ne derivano. Se i dati che risultano alla Società di Distribuzione, relativi alla potenza impegnata ed alla tensione di fornitura, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto, Sorgenia darà prevalenza al dato risultante alla Società di Distribuzione. Per la sola residenza, il Cliente potrà rettificare il dato risultante all'Agenzia delle Entrate o altra Amministrazione finanziaria, inviando a Sorgenia una dichiarazione sostitutiva conforme a quanto stabilito dalle norme vigenti o inviando il certificato di residenza. In questo caso, se necessario, con la prima bolletta utile Sorgenia effettuerà un conguaglio applicando i giusti corrispettivi con effetto retroattivo, partendo dalla data di attivazione della fornitura. Il requisito della residenza rileva sia a fini tariffari che fiscali; per tale motivo il Cliente è tenuto ad informare immediatamente Sorgenia nel caso di inapplicabilità o perdita di tale requisito. Se tale comunicazione non dovesse essere condivisa, Sorgenia potrà addebitare al Cliente i corrispettivi ulteriori (se contrattualmente previsti), e anche gli oneri (inclusi imposte, interessi e sanzioni irrogate dall'Amministrazione finanziaria) eventualmente sostenuti dalla stessa.

## 7. CONDIZIONI DI FORNITURA DEL GAS NATURALE

**7.1** Per la somministrazione, il trasporto e la distribuzione del gas naturale oggetto del Contratto, il Cliente si impegna a corrispondere a Sorgenia i corrispettivi descritti nel dettaglio nell'allegato Condizioni Economiche dell'Offerta prescelta.

**7.2** La quantificazione dei quantitativi di gas naturale somministrato al Cliente ai fini di fatturazione verrà effettuata utilizzando come unità di misura il Metro Cubo alle condizioni standard (Smc), ossia a una temperatura di 15° C e alla pressione assoluta di 0,101325 Mpa (1,01325 bar). Nel caso di Punti di fornitura allacciati a una rete di distribuzione del gas naturale il cui Misuratore non sia dotato di strumentazione che permetta la correzione elettronica della misura alle condizioni standard, ai quantitativi di gas naturale somministrato ai sensi del Contratto sarà applicato un coefficiente correttivo ("Coefficiente C"), determinato dalla Società di Distribuzione secondo la RTDG, che riporterà il consumo rilevato dallo strumento di lettura alle condizioni standard, secondo le previ- sioni regolamentari di volta in volta applicabili.

**7.3** Nel caso di cessata o discontinua pubblicazione di indici o componenti tariffarie richiamate nelle Condizioni Economiche, Sorgenia individuerà nuovi indici o componenti tariffarie la cui applicazione produca effetti sostanzialmente identici ai primi. Nel caso in cui i provvedimenti eventualmente richiamati nelle Condizioni Economiche dovessero diventare inefficaci, Sorgenia applicherà le componenti economiche previste da tali provvedimenti, fino a che gli stessi non saranno sostituiti. Nel caso in cui, secondo la regolazione vigente, tali variazioni non possano essere automaticamente applicate, Sorgenia provvederà ad inviare una comunicazione al Cliente ai sensi dell'art. 13.2.

**7.4** I corrispettivi per la fornitura di Gas Naturale descritti nelle CE sono fissati al netto di imposte, accise, IVA e qualsiasi altro eventuale onere fiscale applicabile al Contratto gravante sulla somministrazione di gas naturale. Tali oneri rimarranno a esclusivo carico del Cliente anche se versati da Sorgenia.

## 8. PRESTAZIONI ACCESSORIE

**8.1** Le eventuali richieste di intervento inerenti al/ai Misuratore/i o al/ai Punto/i di fornitura devono essere indirizzate a Sorgenia, la quale le inoltrerà alla Società di Distribuzione. Per la fornitura di energia elettrica e/o gas, Sorgenia applicherà al Cliente un contributo in quota fissa pari a 23,00 Euro (ventitre/00) a copertura degli oneri amministrativi per la gestione delle suddette richieste. Tale contributo non verrà richiesto nei casi di attivazione per cambio fornitore e nei casi di verifica del Misuratore. Per le sole richieste di nuovo allaccio con conseguente attivazione o di subentro, Sorgenia applicherà al Cliente un contributo in quota fissa pari a 50,00 Euro (cinquanta/00).
Per la fornitura di energia elettrica e/o gas, restano a intero carico del Cliente i corrispettivi dovuti alla Società di Distribuzione a fronte delle prestazioni fornite. Salvo diversa indicazione da parte di Sorgenia, il pagamento di tali corrispettivi, nei casi di nuovo allaccio o subentro, equivale ad accettazione del preventivo. Per la richiesta di voltura per la fornitura di gas, Sorgenia applicherà al Cliente un contributo in quota fissa pari a 38,00 Euro (trentotto/00) a copertura degli oneri amministrativi richiesti dal distributore. Eventuali richieste di pronto intervento vanno indirizzate specificatamente ai riferimenti messi a disposizione dalla Società di Distribuzione.

**8.2** Il Cliente dichiara di essere consapevole che gli sarà addebitato ogni onere o costo connesso alla variazione delle informazioni di anagrafica presenti sul SII che si rendesse necessaria, senza possibilità di sollevare alcuna eccezione in merito nei confronti di Sorgenia.

## 9. ONERI FISCALI

**9.1** Sorgenia assoggetta a IVA la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale ed esercita il diritto di rivalsa dell'accisa e dell'addizionale sulla base delle dichiarazioni e della documentazione fornite dal Cliente in appositi allegati fiscali al presente Contratto. Copia della suddetta modulistica è disponibile sul sito internet di Sorgenia al seguente indirizzo https://www.sorgenia.it/imposte-bolletta- energia-elettrica-iva-e-accise. Sorgenia effettuerà le opportune dichiarazioni fiscali e procederà, previa espressa dichiarazione del Cliente e in applicazione di quanto previsto nel Modulo di Adesione, ad effettuare i dovuti versamenti all'Amministrazione Finanziaria competente, secondo la normativa di volta in volta applicabile. Nel caso in cui non sia stato sottoscritto il Modulo di Adesione, o non sia stato correttamente compilato e/o corredato della documentazione necessaria, Sorgenia applicherà le imposte sulla fornitura nella misura massima prevista per legge. Qualora il Cliente richieda l'applicazione dell'aliquota IVA ridotta di cui al n. 103 della parte III della tabella A, allegata al DPR 633/72, dovrà fornire sottoscritte le dichiarazioni di cui al Modulo di Adesione. Qualora il Cliente soddisfi i requisiti per essere qualificato come esportatore abituale (titolato all'acquisto senza applicazione dell'imposta) dovrà inviare la dichiarazione di intento all'Agenzia delle Entrate sulla base della normativa pro tempore in vigore. Sarà cura di Sorgenia verificare all'interno della propria area del cassetto fiscale la presenza delle lettere d'intento. In ogni caso, verrà applicata l'aliquota IVA ordinaria fino a visione da parte di Sorgenia della/e relativa/e dichiarazione/i. Ove il Cliente sia un partecipante o un rappresentante di un Gruppo Iva ai sensi dell'art. 70-bis del DPR 633/72, si obbliga a comunicare tempestivamente via PEC la data di adesione e la data di eventuale fuoriuscita dal Gruppo Iva. Ai fini accise, Sorgenia esercita il diritto di rivalsa dell'accisa e delle relative addizionali sulla base

delle dichiarazioni e della documentazione fornite dal Cliente alla sottoscrizione del Contratto e/o in allegato al Modulo di Adesione. Qualora il Cliente benefici di eventuali agevolazioni per le accise sulla fornitura del gas naturale e/o dell'energia elettrica, dovrà fornire la dichiarazione di utilizzo del gas naturale e/o dell'energia elettrica e tutta la documentazione connessa prevista dalla normativa pro tempore in vigore ai fini della concessione dell'agevolazione per le accise. In assenza di dichiarazioni o in caso di dichiarazioni incomplete o inesatte, Sorgenia considererà il gas naturale e/o l'energia elettrica forniti al Cliente come utilizzati per usi che non prevedono agevolazioni e addebiterà di conseguenza l'accisa e le relative addizionali in misura ordinaria. Qualora il Cliente provveda direttamente al pagamento delle imposte per la fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica, dovrà fornirne dichiarazione, appositamente sottoscritta, all'atto della sottoscrizione del Contratto e/o nel Modulo di Adesione relativa/o all'applicazione dell'accisa sul gas naturale e/o dell'energia elettrica, oltre a copia della licenza di esercizio rilasciata dall'Ufficio delle Dogane di competenza. Il beneficio dell'uso industriale e/o delle agevolazioni/esenzioni si esplica solo a decorrere dalla data di presentazione della richiesta/dichiarazione del Cliente. Nel caso in cui sussistano utilizzi dell'energia elettrica e/o di gas naturale soggetti contemporaneamente a diverse aliquote fiscali, l'applicazione dell'aliquota differenziata verrà effettuata da Sorgenia sulla base di apposita comunicazione ricevuta dal Cliente entro il secondo giorno lavorativo del mese successivo a quello di prelievo e contenente dettaglio del valore mensile dei quantitativi di energia elettrica e/o di gas naturale, distinti per ciascuna delle diverse aliquote (a mero titolo esplicativo: industriale, civile, esente, ecc.). Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne Sorgenia da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione dei tributi e degli altri oneri fiscali determinati sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e delle comunicazioni del Cliente a Sorgenia.

## 10. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

**10.1** Per la fornitura di gas naturale, la frequenza di fatturazione è mensile, salvo diversa indicazione contenuta nelle CE. Per la fornitura di energia elettrica la frequenza di fatturazione è mensile per i clienti domestici e per i clienti non domestici con potenza impegnata superiore a 16,5 kW, salvo diversa indicazione nelle CE; la frequenza di fatturazione è bimestrale per i clienti non domestici con potenza impegnata pari o inferiore a 16,5 kW, salvo diversa indicazione nelle CE.
Ciascuna bolletta di periodo verrà emessa entro 90 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta, in deroga a quanto previsto dal TIF. Le bollette saranno emesse sulla base dei consumi effettivi rilevati dalla Società di Distribuzione ovvero comunicati dal Cliente mediante autolettura, ove prevista.

**10.2** Il Cliente si impegna pertanto a garantire l'accesso al Contatore agli incaricati della Società di Distribuzione, onde consentirne la verifica e la rilevazione dei dati di consumo, nonché per la verifica e controllo della sicurezza degli impianti installatiLa rilevazione dei dati di consumo avverrà mediante telelettura nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto o tramite personale incaricato dal Distributore, secondo la frequenza minima prevista dalla normativa vigente di seguito indicata, fatti salvi eventuali piani di lettura migliorativi adottati dal Distributore e/o diverse previsioni di legge eventualmente intervenute durante il rapporto contrattuale. In particolare:
- per la fornitura di energia elettrica la frequenza dei tentativi di lettura è:
  - giornaliera per POD dotati di misuratori 2G;
  - almeno mensile per POD dotati di contatori elettronici o per POD con potenza disponibile superiore a 16,5 kW;
  - almeno quadrimestrale per i POD monorari con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;
- per la fornitura gas, nel caso di PDR non smart meter, la frequenza è fissata in:
  - 1 (un) tentativo all'anno per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno;
  - 2 (due) tentativi all'anno per PDR con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno (uno nel periodo aprile-ottobre e uno in novembre-marzo);
  - 3 (tre) tentativi all'anno per PDR con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno (uno nel periodo novembre-gennaio, uno in febbraio-aprile e uno in maggio-ottobre);
  - 1 (un) tentativo mensile per PDR con consumi superiori a 5.000 Smc/anno.

Diversamente, per quanto concerne i PDR dotati di smart meter:
- Contatore di classe G4 o G6, la rilevazione dei consumi avverrà con frequenza mensile senza dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato: i) fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento; ii) in subordine, fino a uno dei primi 3 (tre) giorni successivi all'ultimo giorno del mese di riferimento;
- diversi da quelli precedenti, la rilevazione dei consumi avverrà con frequenza mensile con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento.

Nel caso della fornitura gas, la Società di Distribuzione darà evidenza di eventuali tentativi di raccolta della misura non andati a buon fine, rilasciando una nota informativa cartacea invitando il cliente a comunicare l'eventuale autolettura.

**10.3** Ai sensi del TIF, il Fornitore mette a disposizione del Cliente titolare di POD trattato monorario e/o PDR non smart meter, la possibilità di comunicare l'autolettura nella finestra temporale e con le modalità indicate in bolletta.

**10.4** Il Cliente titolare di:
- POD trattato per fasce ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del Contatore rilevata in completa autonomia qualora siano emesse una o più bollette contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi;
- PDR dotato di smart meter ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del Contatore rilevata in completa autonomia qualora siano emesse consecutivamente bollette contabilizzanti dati di misura stimati per periodi corrispondenti a due volte quelli indicati alla Tabella 3 del TIF.

**10.5** Sulle bollette e sul sito internet www.sorgenia.it sono indicate le modalità di comunicazione dell'autolettura. L'autolettura del contatore è efficace ai fini dell'emissione della bolletta, salvo il caso di non verisimiglianza statistica rispetto ai consumi storici del Cliente e previa validazione da parte del Distributore locale. L'autolettura validata è efficace ai fini dell'emissione della bolletta di conguaglio, salvo eventuale successiva rettifica a seguito di raccolta di misura effettiva da parte del Distributore locale.

**10.6** Il Fornitore comunica al Cliente la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura trasmesso al momento dell'acquisizione del dato o, al più tardi, entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi nel caso in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.

**10.7** In caso di mancata lettura di un Misuratore gas accessibile non smart meter entro i termini suddetti, Sorgenia riconoscerà al Cliente un indennizzo automatico pari a 35 (trentacinque) euro, o il diverso importo previsto, secondo la normativa in materia di qualità commerciale ed in ogni caso a seguito della ricezione del medesimo indennizzo, versato dal Distributore locale competente.

**10.8** In assenza delle letture effettive e delle autoletture, ovvero in caso di non verosimiglianza delle stesse con il comportamento di consumo del Cliente, le bollette saranno emesse in stima sulla base dei dati storici di consumo dell'utente e del consumo annuo dichiarato nel Modulo di Adesione, dell'andamento climatico, della tipologia d'uso, nonché di eventuali altri dati in possesso di Sorgenia. In ogni caso, sono fatti salvi successivi eventuali conguagli qualora i consumi effettivi differiscano dai consumi fatturati in stima o rettifichino consumi effettivi. Sorgenia si riserva la facoltà di variare la frequenza di fatturazione, dandone specifica comunicazione al Cliente con preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza della variazione, secondo quanto previsto dall'art. 13.3.

**10.9** Ove il Contratto preveda l'applicazione di corrispettivi per la fornitura di Energia Elettrica suddivisi per fasce orarie, ma la Società di Distribuzione metta a disposizione di Sorgenia un dato di consumo aggregato, Sorgenia ripartirà sulle fasce il consumo aggregato del Cliente in modo proporzionale alle ore comprese in ciascuna fascia nel periodo di competenza della fatturazione.

**10.10** La bolletta di chiusura sarà emessa non oltre:
- il secondo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, nel caso di modalità di recapito della bolletta in formato dematerializzato;
- l'ottavo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, in tutti gli altri casi.

**10.11** In caso di indisponibilità dei dati di misura effettivi necessari all'emissione della bolletta di chiusura, la Società emetterà comunque una bolletta su consumi stimati, rimandando l'emissione della bolletta di chiusura non appena verranno messi a disposizione dati di misura effettivi da parte del Distributore. Il Cliente si impegna a corrispondere l'importo indicato in bolletta entro 20 (venti) giorni dalla data di emissione della bolletta stessa, ovvero nel diverso termine eventualmente indicato da Sorgenia nel Modulo di Adesione e con le modalità indicate nel Modulo di Adesione.

**10.12** Il Cliente, senza costi aggiuntivi, salvo quanto indicato all'interno delle CE, nonché fatti salvi i costi legati alla transazione eventualmente previsti dalla propria banca, può effettuare il pagamento delle bollette tramite addebito diretto sul proprio conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), oppure tramite addebito su carta di credito, purché emessa da uno tra i circuiti Visa, Mastercard, oppure online attraverso il sistema PayPal o altri circuiti eventualmente visualizzati sul sito internet di Sorgenia. Sono escluse: carte di debito, prepagate e PostePay. In conformità alle applicabili previsioni normative relative alla regolazione dei pagamenti interbancari e senza pregiudizio per le altre previsioni di cui al presente art. 10, qualora il Cliente abbia deciso di avvalersi della modalità di pagamento tramite SEPA Direct Debit (SDD), l'addebito in favore di Sorgenia avverrà mediante le procedure e le tempistiche previste dal sistema SDD. Le Parti concordano espressamente che Sorgenia, fatto salvo il caso in cui il cliente abbia scelto un metodo di pagamento non ricorrente (CBIL, bollettino postale, bonifico bancario e carta di credito o debito), in aggiunta alle bollette di periodo previste dal presente Contratto, non invierà al Cliente alcuna preventiva notifica aggiuntiva circa la data di addebito e l'importo dei singoli pagamenti. Il Cliente, pertanto, riconosce e accetta che tali dati saranno esplicitati direttamente ed unicamente all'interno delle rispettive bollette, anche per le finalità di cui alla normativa applicabile. Le Parti concordano, inoltre, che (i) il Cliente riceverà tali dati secondo le tempistiche applicabili alla fatturazione da parte di Sorgenia di quanto previsto dal presente Contratto, e (ii) tali tempistiche potrebbero comportare un preavviso inferiore - rispetto alla data di effettiva regolazione - di quanto eventualmente prescritto dalla normativa applicabile.

**10.13** Resta inteso che nei casi di mancato buon fine dell'addebito diretto SEPA (SDD) o dell'addebito su carta di credito o di qualsiasi altra forma di pagamento automatico pattuita, per qualsivoglia ragione, ivi incluso, a titolo esemplificativo, mancanza dei fondi, inadempimento della banca, non correttezza dei dati, il Cliente si impegna a disporre senza ritardo il pagamento secondo le ulteriori modalità di pagamento indicate in bolletta.

**10.14** Nel caso di Cliente GAS titolare di Bonus sociale il Fornitore è tenuto ad offrire la rateizzazione:
a) per i clienti per i quali la periodicità di emissione della bolletta non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli per casi diversi dai successivi b) e c) 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;
b) per i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;
c) per i clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
d) nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione della bolletta prevista dal Contratto;
e) nei casi di emissione di bollette contenenti importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dal TIQV.

**10.15** Nel caso di Cliente EE servito nel mercato libero titolare di Bonus sociale il Fornitore è tenuto ad offrire la rateizzazione:
a) per i POD domestici qualora la bolletta contenente ricalcoli per casi diversi dal successivo c) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
b) a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, qualora venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;
c) nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione delle bollette prevista dal contratto;
d) nei casi di emissione delle bollette contenenti importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dal TIQV.

**10.16** Il Cliente servito nel mercato libero, qualora titolare di Bonus sociale GAS e/o EE, ha la possibilità di ottenere la rateizzazione nei casi di cui ai precedenti commi 10.14 e 10.15, secondo quanto stabilito dalla Del. 584/2015/R/com e s.m.i. limitatamente a:
- bollette che contabilizzano consumi riferiti al periodo di agevolazione;
- bollette emesse durante il periodo di agevolazione pur riferendosi a consumi pregressi.

**10.17** Il Cliente servito nel mercato libero GAS e/o EE non titolare di Bonus sociale ha la possibilità di ottenere la rateizzazione, ai sensi della Del. 463/2016/R/com e s.m.i., limitatamente ai casi di:
a) mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione delle bollette definita contrattualmente, previsti ai commi 10.14.d) e 10.15.c);
b) emissione di bollette contenenti importi anomali così come previsti ai commi 10.14.e) e 10.15.d).

**10.18** La possibilità di ottenere la rateizzazione sarà indicata in ogni bolletta rateizzabile. La rateizzazione sarà concessa solo se richiesta dal Cliente entro i 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta. Non sono concesse rateizzazioni per importi complessivi fino a 50 (cinquanta) euro.

**10.19** Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è maggiorato del Tasso Ufficiale di Riferimento calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

**10.20** Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è suddiviso in un numero di rate successive di ammontare costante (comunque non inferiore a due) pari:
- nei casi a), b) e c) dell'art. 10.14 e a) e b) dell'art 10.15, almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
- nei casi d) dell'art. 10.14, c) dell'art. 10.15 e a) dell'art. 10.17, almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di emissione della bolletta;
- nei casi e) dell'art. 10.14, d) dell'art. 10.15 e b) dell'art. 10.17, al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi.

**10.21** Le rate non sono cumulabili e hanno una periodicità corrispondente a quella di emissione delle bollette. Nel caso in cui il Cliente receda dal contratto per cambio venditore, il Fornitore ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.

**10.22** Il Fornitore ha facoltà di negoziare con il Cliente un diverso accordo in merito alle modalità di rateizzazione sopra indicate, che dovrà essere sottoscritto per accettazione da parte del Cliente.

**10.23** Il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta di rateizzazione del Cliente oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione. In tale ultimo caso, il Fornitore provvederà ad allegare alla bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione del piano di rateizzazione.

**10.24** Nell'ipotesi di emissione della bolletta relativa a importi riferiti a consumi di energia elettrica o gas naturale risalenti a più di due anni per i quali risulta maturata la prescrizione il Fornitore sarà tenuto ad indicarlo in bolletta e il Cliente finale potrà eccepirne la prescrizione con le seguenti modalità: a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di eccepire la prescrizione; b) mediante invio del Modulo prescrizione attraverso i canali ivi indicati.

**10.25** In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento, fatto salvo ogni ulteriore rimedio previsto dal Contratto, il Cliente sarà tenuto, senza la necessità di formale messa in mora da parte di Sorgenia, alla corresponsione in favore di quest'ultima di interessi moratori, calcolati su base annua, e pari al tasso ufficiale di riferimento determinato dalla Banca Centrale Europea (BCE) maggiorato di 3,5% (trevirgolacinque) punti percentuali, che sarà applicato dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento, oltre alle eventuali ulteriori spese sostenute, ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle fatture. Resta inteso che per il Cliente che abbia pagato nei termini di scadenza le bollette dell'ultimo biennio (Cliente buon pagatore) troverà applicazione, per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo, il solo tasso di interesse legale.

**10.26** Con riferimento sia alla somministrazione di gas naturale, che di energia elettrica, Sorgenia riconoscerà, su richiesta del Cliente, la rateizzazione del pagamento del corrispettivo: (i) Clienti in caso di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione; (ii) Clienti per i quali ci sia stata fatturazione di importi anomali come definiti dall'art. 9.1 e 9.2 del TIQV. La rateizzazione non sarà offerta per corrispettivi inferiori a 50,00 (cinquanta /00) Euro. Il Cliente che intende avvalersi della rateizzazione dovrà darne comunicazione a Sorgenia, secondo le modalità indicate in bolletta, entro i 10 giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso ufficiale di riferimento fissato dalla BCE calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura. Sorgenia riconoscerà inoltre, su richiesta del Cliente titolare di bonus sociale, la rateizzazione nei casi di cui alla Delibera 584/2015/R/com.

**10.27** Eventuali reclami o contestazioni non sospenderanno l'obbligazione del Cliente di pagare gli importi dovuti a Sorgenia ai sensi del Contratto.

**10.28** Il Cliente non avrà il diritto di compensare somme dovute a qualsiasi titolo a Sorgenia con somme a qualsiasi titolo dovute da Sorgenia al Cliente, fatto salvo il ricorrere delle condizioni di cui all'articolo 1243 cod. civ.. Ferme restando le disposizioni di cui al TIQV ed alla Delibera ARERA 63/2021/R/com e

ss.mm.ii., nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti di Sorgenia, è riconosciuta la facoltà a Sorgenia di compensare i suddetti crediti con gli importi addebitati al Cliente nelle bollette successive.

**10.29** In caso di emissione in formato elettronico, la "Bolletta Sintetica" e gli "Elementi di dettaglio" di cui alla Delibera ARERA 501/2014/R/com e ss.mm.ii. saranno inviati al Cliente all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di stipula e/o saranno disponibili sull'area web riservata accessibile gratuitamente dal sito www.sorgenia.it o attraverso APP, in formato pdf scaricabile. In caso di emissione in formato cartaceo la "Bolletta Sintetica" sarà inviata al Cliente all'indirizzo da questo indicato, mentre gli "Elementi di dettaglio" saranno disponibili sull'area web riservata accessibile gratuitamente dal sito www.sorgenia.it o attraverso APP, in formato pdf scaricabile. Sul sito internet http://guidafattura.sorgenia.it/ sarà, inoltre, disponibile una guida alla bolletta con spiegazione delle singole voci in riferimento al glossario dell'ARERA.

**10.30** In caso di mancato rispetto del termine di emissione delle bollette, Sorgenia erogherà al Cliente un indennizzo automatico:

(a) per le bollette di periodo, in occasione della prima bolletta utile, di valore pari a:
   i. 6 (sei) 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 precedente articolo 10.1;
   ii. l'importo di cui al precedente punto i. maggiorato di 2 (due) euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 (venti) euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione ;
   iii. 40 (quaranta) euro se l'emissione della bolletta avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo;
   iv. 60 (sessanta) euro se l'emissione della bolletta avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo;

(b) per le bollette di chiusura, all'interno delle stesse, di valore pari a:
   i. 4 (quattro) euro, nel caso in cui la bolleta sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al precedente articolo 10.10;
   ii. l'importo di cui al precedente punto i. maggiorato di 2 (due) euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 (ventidue) euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo previsto.

**10.31** Il Cliente avrà diritto altresì, ai sensi della regolazione vigente, ad un indennizzo automatico:

(a) (EE) nel caso di POD trattato per fasce ai sensi del TIS, di ammontare pari a 10 (dieci) euro nel caso in cui il distributore abbia messo a disposizione del Fornitore esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi;

(b) (GAS) nel caso di PDR smart meter, di ammontare pari a 10 (dieci) euro qualora il Distributore non effettui la raccolta dei dati di misura, ai sensi del TIVG, per:
   i. 6 (sei) mesi consecutivi, nel caso di consumi fino a 500 Smc/anno;
   ii. 3 (tre) mesi consecutivi nel caso di consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;

(c) (GAS/EE) di ammontare pari a 35 (trentacinque) euro qualora il Distributore locale metta a disposizione del venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura (escluso cambio fornitore diverso da switching) decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura.

L'indennizzo di cui ai punti a) e b) dell'articolo 10.31 sarà corrisposto nella prima bolletta utile solo a valle del riconoscimento da parte del Distributore locale al Fornitore. Nel caso c), invece, l'indennizzo sarà trasferito al Cliente in occasione della bolletta di chiusura in ogni caso a valle del riconoscimento da parte del Distributore locale al Fornitore.

**10.32** Gli indennizzi automatici di cui ai commi precedenti saranno riconosciuti secondo le modalità previste dalla normativa in tema di qualità commerciale (TIQV) e di fatturazione (TIF). Resta inteso che Sorgenia applicherà gli importi di cui sopra così come eventualmente aggiornati e/o modificati dall'ARERA.

**10.33** In caso di pagamento effettuato dal Cliente non espressamente riferito al numero di fattura sottostante: (i) in presenza di più beni e/o servizi erogati da Sorgenia, gli importi versati andranno a coprire sino a capienza prioritariamente la fornitura dell'energia elettrica, la fornitura del gas naturale, la fornitura del servizio fibra, la fornitura di beni e la prestazione di servizi, il Canone TV; (ii) per ciascuno dei beni e/o servizi sopra indicati, gli importi versati andranno a coprire sino a capienza prioritariamente le bollette con scadenza precedente.

## 11. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

**11.1** Le caratteristiche dell'energia elettrica e/o del gas naturale somministrati al Cliente potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. In ogni caso, Sorgenia, in qualità di società esercente l'attività di vendita ai clienti finali, pertanto, estranea all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale non conformità dell'energia elettrica e/o del gas naturale alle caratteristiche stabilite dalla Società di Distribuzione, né per disservizi o manutenzioni sulla rete. Sorgenia si impegna, comunque, a collaborare in buona fede con il Cliente affinché quest'ultimo possa eventualmente agire nei confronti del soggetto responsabile.

**11.2** Sorgenia non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o delle Società di Distribuzione e guasti del Misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del Misuratore.

**11.3** Sorgenia non potrà in alcun caso 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 del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

**11.4** In ogni caso Sorgenia non risponderà dei danni subiti dal Cliente in dipendenza dell'esecuzione del Contratto o, comunque, cagionati da Sorgenia, salvo che siano imputabili a Sorgenia a titolo di dolo o colpa grave.

## 12. APPARECCHIATURE E VERIFICHE

**12.1** Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del Misuratore, ossia quelli situati oltre il Punto di fornitura.

**12.2** Il Cliente deve garantire il loro utilizzo in sicurezza ed il loro uso senza che questo provochi disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. Il Cliente è responsabile di qualunque danno a cose e/o persone derivanti dalle irregolarità del suo impianto interno nell'utilizzo del gas naturale e/o dell'energia elettrica. A tal fine Sorgenia può effettuare, anche tramite soggetti appositamente incaricati, controlli sugli impianti del Cliente.

**12.3** Sorgenia non risponderà di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del Misuratore. Sorgenia si impegna, comunque, a collaborare in buona fede con il Cliente, fornendo le informazioni a sua disposizione affinché il Cliente possa tutelare i propri diritti nei confronti dei soggetti responsabili.

**12.4** Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente a Sorgenia eventuali variazioni che intende apportare ai propri impianti. Qualora tale variazione comporti, secondo Sorgenia, una modifica delle condizioni contrattuali, si applicherà quanto previsto dall'art. 13.2.

**12.5** Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi installati presso l'utenza e dovrà comunicare tempestivamente a Sorgenia qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il Misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, ma solamente dalla Società di Distribuzione per mezzo di propri incaricati. Il Cliente verrà ritenuto responsabile della modifica, manomissione e/o occultamento delle apparecchiature e del gruppo di misura. In tali casi, la Società di Distribuzione, anche su segnalazione di Sorgenia, può procedere alla sospensione della fornitura finché non verranno ristabilite le condizioni di normale utilizzo; il costo delle operazioni di sospensione ed eventuale riattivazione saranno a carico del Cliente.

**12.6** Il Cliente consente a Sorgenia, alla Società di Distribuzione e/o ai soggetti dalle stesse incaricati, l'accesso agli impianti e alle apparecchiature ove ubicati all'interno dei luoghi in disponibilità del Cliente previo preavviso, ovvero senza preavviso, per ragioni di comprovata urgenza e sicurezza o al fine di impedire possibili prelievi di energia elettrica e/o gas naturale fraudolenti, nonché per consentire alla Società di Distribuzione di disalimentare il Punto di fornitura in caso di inadempimento del Cliente.

**12.7** Il Cliente e Sorgenia hanno il diritto di richiedere alla Società di Distribuzione, in contraddittorio tra loro, la verifica del misuratore per accertarne il corretto funzionamento. Qualora il Cliente decida di optare per tale possibilità, dovrà comunque presentare richiesta a Sorgenia che provvederà a inoltrarla alla Società di Distribuzione. Il Cliente ha diritto di presenziare alla prova di verifica. Ove il Cliente non si avvalga di tale diritto, l'esito della verifica verrà comunicato per iscritto dal Fornitore al Cliente. Il costo dell'intervento verrà addebitato al Cliente qualora, a seguito della verifica, il misuratore risultasse regolarmente funzionante. Nel caso in cui invece, a seguito della verifica posta in essere dalla Società di Distribuzione, il misuratore evidenziasse un errore di misura superiore ai limiti stabiliti dalla normativa vigente, il costo dell'intervento sarà a carico del Distributore stesso che provvederà altresì alla ricostruzione dei consumi secondo le previsioni normative vigenti. L'esito della verifica e l'eventuale ricostruzione dei consumi saranno comunicati da Sorgenia al Cliente. Eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso che in difetto daranno luogo al conguaglio degli importi erroneamente fatturati esclusivamente nei termini della ricostruzione dei consumi effettuata dalla Società di Distribuzione. Sorgenia provvederà, di conseguenza, ad effettuare l'accredito o l'addebito delle somme dovute vs. il/dal Cliente. Resta inteso che non verranno comunque corrisposti interessi sugli eventuali conguagli. La contestazione dei consumi risultanti dalla lettura del contatore non costituisce per il Cliente giustificato motivo di sospensione del pagamento, parziale o totale, del corrispettivo della fornitura, fatto salvo il diritto al rimborso della parte pagata in eccesso rispetto all'esito della verifica in contraddittorio.

## 13. MODIFICHE DEL CONTRATTO, RINNOVI ED EVOLUZIONI AUTOMATICHE

**13.1** Le disposizioni imperative di carattere normativo e regolamentare che comportino modifiche o integrazioni del Contratto, si inseriranno automaticamente e di diritto nel Contratto ai sensi dell'art. 1339 c.c..

**13.2** Ai sensi e nel rispetto di quanto previsto all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, è facoltà di Sorgenia variare unilateralmente le condizioni contrattuali per giustificato motivo, con ciò intendendosi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni del quadro normativo o regolamentare applicabile al Contratto, dei presupposti economici sulla base dei quali sono state formulate le Condizioni Economiche e contrattuali, ovvero mutamenti significativi degli scenari economici nel mercato energetico tali da incidere sensibilmente sul rapporto contrattuale e sul bilanciamento delle obbligazioni in esso dedotte. Resta inteso che, nei contratti di fornitura di energia elettrica che prevedano Condizioni Economiche a prezzo fisso e per un periodo determinato, Sorgenia non potrà modificare unilateralmente in senso sfavorevole al Cliente le suddette Condizioni Economiche né la durata delle stesse.

**13.3** Tali modifiche saranno comunicate al Cliente in forma scritta su supporto cartaceo o su altro supporto durevole preventivamente accettato da parte del Cliente, come successivamente specificato, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, o al diverso minor termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile. In caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti esclusivamente una diminuzione dei corrispettivi il termine di preavviso potrà essere non inferiore ad un (1) mese rispetto alla decorrenza delle suddette variazioni. A fronte di tale comunicazione, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto senza oneri, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 5.6. Tale recesso produrrà i propri effetti alla data di efficacia dell'eventuale cambio fornitore o della disalimentazione del/i Punto/i di Prelievo/Riconsegna. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro un termine utile al cambio fornitore o alla cessazione della fornitura con efficacia antecedente a quella di decorrenza delle variazioni unilaterali proposte, le stesse si intenderanno accettate. Sorgenia informerà delle modifiche contrattuali secondo le seguenti modalità: (a) tramite messaggio in bolletta nel caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in Contratto; (b) nei casi diversi da quelli indicati alla lettera (a), per i Clienti che abbiano sottoscritto un Contratto Next, con notifica inviata tramite posta elettronica e caricamento della comunicazione nell'App MySorgenia e nell'area clienti del sito www.sorgenia.it; (c) nei casi diversi da quelli indicati alla lettere (a) e (b) tramite invio della comunicazione al recapito indicato contrattualmente.

**13.4** La comunicazione da parte di Sorgenia non è dovuta se la variazione dei prezzi deriva dall'applicazione delle clausole contrattuali di indicizzazione o adeguamento automatico. In tal caso il Cliente è informato delle modifiche nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

**13.5** Qualora le Condizioni Economiche prevedano uno specifico periodo di applicazione e la possibilità di rinnovo, anche tacito alle medesime condizioni, i successivi rinnovi saranno disciplinati secondo quanto indicato nelle medesime Condizioni Economiche in conformità all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale e ss.mm.ii.. In particolare Sorgenia invierà una comunicazione scritta al Cliente su supporto cartaceo o su altro supporto durevole preventivamente accettato dallo stesso, in modo tale che pervenga al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove e differenti Condizioni Economiche, o al diverso minor termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile. Tale comunicazione non potrà essere trasmessa in bolletta o all'interno di comunicazioni di altra natura, salvo il caso in cui il rinnovo si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti nel Contratto. Sorgenia informerà il Cliente del rinnovo delle Condizioni Economiche con notifica inviata tramite posta elettronica all'indirizzo indicato al momento della sottoscrizione del Contratto ovvero tramite invio della comunicazione al recapito indicato contrattualmente. Anche in tal caso, a fronte di tale comunicazione, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto senza oneri, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 5.6. Tale recesso produrrà i propri effetti alla data di efficacia dell'eventuale cambio fornitore o della disalimentazione del/i Punto/i di Prelievo/Riconsegna.

**13.6** Qualora le Condizioni Economiche prevedano, nell'arco di 12 (dodici) mesi, un'evoluzione automatica delle stesse che comporti un aumento dei corrispettivi unitari determinati da Sorgenia, 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, il Fornitore provvederà a comunicare l'evoluzione automatica in forma scritta su supporto cartaceo o su altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, in modo che tale comunicazione pervenga al Cliente con un preavviso non inferiore a 2 (due) mesi rispetto alla decorrenza dell'evoluzione, o al diverso minor termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile.

**13.7** Le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali e i rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni per i quali non siano state osservate le prescrizioni sopra riportate non troveranno applicazione, ad eccezione del caso in cui comportino una diminuzione di corrispettivi unitari previsti nel Contratto. Nei casi in cui le variazioni unilaterali e i rinnovi con modifica non trovino applicazione continuano ad applicarsi le condizioni precedenti alla prevista decorrenza delle modifiche proposte.

**13.8** Sorgenia erogherà un indennizzo automatico di valore pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei termini di preavviso così come esplicitati ai precedenti commi 13.3, 13.5 e 13.6. Resta inteso che Sorgenia applicherà gli importi dell'indennizzo così come eventualmente aggiornati e/o modificati dall'ARERA.

## 14. IMPOSSIBILITÀ SOPRAVVENUTA - FORZA MAGGIORE

**14.1** Per forza maggiore si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza non imputabile alla Parte che la invoca, che non sia possibile evitare usando con continuità la dovuta diligenza e le specifiche competenze necessarie e che renda impossibile, integralmente o parzialmente, l'esecuzione delle prestazioni dedotte in Contratto. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, e a condizione che soddisfino i suddetti requisiti, le Parti si danno reciprocamente atto che costituiscono cause di forza maggiore:
1) guerre, azioni terroristiche, sabotaggi, atti vandalici, sommosse;
2) fenomeni naturali avversi, compresi fulmini, terremoti, frane, incendi e inondazioni;
3) esplosioni, radiazioni e contaminazioni chimiche;
4) scioperi, serrate ed ogni forma di agitazione a carattere industriale;
5) epidemie;
6) provvedimenti della Pubblica Autorità;
7) indisponibilità o grave carenza della materia prima sugli ordinari mercati di approvvigionamento del gas.

**14.2** Ove la causa di Forza Maggiore o la presenza di caso fortuito o provvedimento di pubblica autorità siano tali da comportare l'impossibilità di provvedere all'adempimento delle prestazioni di cui al Contratto da parte di Sorgenia o al prelievo da parte del Cliente, il Contratto s'intenderà risolto a decorrere dalla data di efficacia della comunicazione di cui all'articolo 15.14.

**14.3** Ove la causa di Forza Maggiore o la presenza di caso fortuito o provvedimento di pubblica autorità siano tali da rendere solo parzialmente impossibile fino al loro perdurare, l'adempimento delle prestazioni di cui al Contratto da parte di Sorgenia o il prelievo da parte del Cliente, si applicherà l'Articolo 1464 del c.c..

**14.4** La Parte interessata sarà sollevata da ogni responsabilità circa il mancato adempimento degli impegni richiamati ai commi che precedono, nonché per qualsiasi danno o perdita sopportata dall'altra Parte, nella misura in cui gli stessi siano diretta conseguenza dell'impossibilità di cui ai commi che precedono fino al perdurare della stessa.

**14.5** La Parte interessata dovrà comunque adoperarsi, per quanto nelle proprie possibilità, per limitare gli effetti negativi dell'evento e rimuovere, nel più breve tempo possibile, l'impedimento.

**14.6** In nessun caso, l'impossibilità ad adempire al proprio obbligo di pagamento è classificabile tra le

fattispecie di cui agli articoli 14.2e 14.3che precedono.

**14.7** La Parte interessata sarà tenuta a notificare tempestivamente all'altra Parte:
(a) il verificarsi dell'evento, dando una chiara indicazione della natura dell'evento stesso ed indicando, qualora fosse possibile effettuare una stima ragionevole, il tempo necessario per porvi rimedio;
(b) lo sviluppo dell'evento;
(c) l'intervenuta cessazione dell'evento.

## 15. SOSPENSIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

**15.1** Fermo restando quanto disposto agli artt. 10.12 e 10.25, nel caso di omesso, parziale o ritardato pagamento degli importi fatturati, Sorgenia avrà facoltà di procedere, decorso un giorno dalla data di scadenza della bolletta ovvero, nel caso di più bollette, decorso almeno un giorno dalla prima scadenza di pagamento in esse indicata, con la formale costituzione in mora del Cliente, mediante diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 c.c. a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero a mezzo posta elettronica certificata (PEC), provvedendo ad intimare il pagamento delle bollette non pagate, ed indicando il termine ultimo di pagamento [15 (quindici) giorni solari dalla data di ricezione della comunicazione o il diverso termine minimo previsto dalla normativa], in applicazione delle disposizioni previste al TIMG e al TIMOE.

**15.2** In seguito alla comunicazione di costituzione in mora di cui al precedente comma, il Cliente potrà comunicare a Sorgenia l'eventuale avvenuto pagamento, mediante invio di copia della ricevuta del versamento effettuato ai recapiti indicati nella comunicazione di sollecito. Qualora il Cliente non provveda all'invio di predetta comunicazione:
I. per i POD/PDR non disalimentabili, Sorgenia avrà la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale in essere con il Cliente per inadempimento e di inviare al Sistema Informativo Integrato la comunicazione di risoluzione contrattuale per morosità richiedendo l'estinzione di responsabilità di prelievo c/o il POD/PDR secondo quanto previsto dalle Delibere ARERA 487/2015/R/eel e 77/2018/R/gas e ss.mm.ii.;
II. per i POD disalimentabili connessi in bassa tensione e per i quali sussistano le condizioni tecniche del Misuratore per la riduzione della potenza, trascorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo di pagamento e comunque non prima di 25 (venticinque) giorni solari dalla notifica della comunicazione di costituzione in mora, o il diverso termine minimo previsto dalla normativa applicabile, Sorgenia potrà richiedere la sospensione della fornitura che comporterà la riduzione della potenza ad un livello pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile. Decorsi ulteriori 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in costanza di mora da parte del Cliente, senza necessità di ulteriori comunicazioni il Distributore locale provvederà alla sospensione della fornitura per morosità;
III. per i POD/PDR diversi da quelli di cui ai punti I. e II. del presente articolo, trascorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo di pagamento e comunque non prima di 40 (quaranta) giorni solari dalla notifica della comunicazione di costituzione in mora o il diverso termine minimo previsto dalla normativa applicabile, Sorgenia potrà richiedere la sospensione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale.

**15.3** Nel caso in cui a seguito di sospensione della fornitura per morosità, il Cliente non provveda al pagamento dell'insoluto, il Fornitore si riserva la facoltà di risolvere il Contratto per inadempimento ai sensi dell'art. 1456 c.c., estinguendo la propria responsabilità di prelievo presso il PDR/POD interessato.

**15.4** Per i POD/PDR di cui ai punti II. e III. del comma 15.2, qualora non fosse possibile eseguire l'intervento di sospensione della fornitura, Sorgenia si riserva il diritto di richiedere alla Società di Distribuzione l'esecuzione dell'intervento di interruzione della fornitura del POD/PDR, qualora fattibile. L'eventuale interruzione dell'alimentazione del POD/PDR comporterà l'automatica risoluzione del Contratto di fornitura con il Cliente.

**15.5** In tutti i casi di sospensione della fornitura o riduzione della potenza o interruzione della fornitura, restano a carico del Cliente, oltre alle somme dovute per gli importi fatturati, i relativi interessi e le spese sostenute per il recupero del credito, anche tutti gli oneri relativi alle procedure di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale nonché i seguenti oneri, salvo il maggior danno:
(a) 5 (cinque) Euro per ciascun sollecito scritto o telefonico;
(b) 10 (dieci) Euro per ciascuna comunicazione di preavviso della sospensione della somministrazione (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: copertura di spese vive, spese di lavorazione, spese di gestione amministrativa della pratica, ecc...). Lo stesso importo è dovuto nel caso di costituzione in mora non finalizzata alla sospensione della somministrazione;
(c) - per la fornitura di energia elettrica: tutti i costi dell'intervento tecnico di sospensione e/o interruzione effettuati dalla Società di Distribuzione, come fatturati a Sorgenia;
- per la fornitura di gas: 75 (settantacinque) Euro per i costi dell'intervento tecnico di sospensione effettuato dalla Società di Distribuzione;
Euro. I costi sostenuti dalla Società di Distribuzione per l'intervento di interruzione e per il ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta saranno comunque dovuti e addebitati al Cliente in fase di successiva attivazione del medesimo Punto di Riconsegna o di un qualsiasi altro Punto di Riconsegna, nella titolarità del Cliente, allacciato alla rete di distribuzione gestita dalla medesima Società di Distribuzione;

(d) - per la fornitura di energia elettrica: tutti i costi dell'intervento tecnico di riattivazione effettuato dalla Società di Distribuzione, come fatturati a Sorgenia;
- per la fornitura di gas: 75 (settantacinque) Euro per i costi dell'intervento tecnico di riattivazione effettuato dalla Società di Distribuzione;

Tutti gli importi sopra indicati sono da considerarsi al netto di IVA che sarà applicata, ove dovuta, al Cliente.
È fatta comunque salva la facoltà di Sorgenia di richiedere la risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 1454 (Diffida ad adempiere) del c.c. e di ottenere dal Cliente il risarcimento di qualsivoglia danno eventualmente subito in seguito al ritardato o mancato pagamento. In caso di non fattibilità dell'intervento di interruzione dell'alimentazione, Sorgenia si riserva di risolvere il contratto di fornitura e richiedere al SII la risoluzione contrattuale per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del POD/PDR, estinguendo la propria responsabilità dei prelievi presso il POD/PDR dalla data di efficacia della risoluzione contrattuale. In caso di Risoluzione contrattuale per impossibilità di interruzione di un PDR gas, Sorgenia sarà tenuta a trasmettere al Distributore, se richiesto da quest'ultimo:
i. copia delle bollette non pagate;
ii. copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente, unitamente alla documentazione attestante la ricezione;
iii. copia della comunicazione di risoluzione del Contratto con il Cliente e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente;
iv. copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima bolletta pagata;
v. documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

**15.6** A far data dall'avvenuta risoluzione contrattuale, e contestuale estinzione della responsabilità di prelievo, in mancanza di richiesta di switching per il medesimo POD/PDR da parte di altro utente del servizio di distribuzione/trasporto, saranno attivati i servizi di ultima istanza.

**15.7** Ai fini della disalimentazione del PDR per inadempimento, il Cliente si impegna a garantire al Distributore locale, o a personale da questi delegato, l'accesso ai locali in cui è ubicato il contatore.

**15.8** Nel caso in cui la sospensione della fornitura o la riduzione di potenza di cui al precedente art. 15.2, punti II. e III., avvenga in assenza dell'invio della comunicazione di costituzione in mora ai sensi del precedente art. 15.1, Sorgenia corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro.

**15.9** In relazione alle procedure di riduzione potenza e/o sospensione cui al precedente art. 15.2, punti II. e III., Sorgenia corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro, in ipotesi di: i) mancato rispetto del termine ultimo indicato nella comunicazione di costituzione in mora, entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii) mancato rispetto del termine minimo tra il termine ultimo di paga- mento e la data di richiesta di sospensione della fornitura alla Società di Distribuzione. L'importo dell'indennizzo sarà accreditato al Cliente in occasione della prima bolletta utile, attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella medesima bolletta. Qualora l'importo della prima bolletta sia inferiore all'importo dell'indennizzo automatico di cui sopra, la fatturazione dovrà indicare il credito a favore del cliente, il quale dovrà essere detratto dalle successive bollette sino ad esaurimento del credito o, alternativamente, corrisposto mediante rimessa diretta. In ogni caso, l'indennizzo automatico, se dovuto, dovrà essere corrisposto al cliente finale entro 8 (otto) mesi dal verificarsi della sospensione della fornitura o, per le sole forniture di energia elettrica, della riduzione della potenza.

**15.10** Nei casi di cui ai commi 15.8 e 15.9, Sorgenia non chiederà il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione per morosità o alla riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità.

**15.11** In ogni caso, la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- qualora non sia stata effettuata la comunicazione di costituzione in mora nei termini e nelle modalità previste dai precedenti commi;
- qualora il Cliente finale abbia comunicato al Fornitore l'avvenuto pagamento secondo la modalità previste dall'art. 15.2;
- qualora l'importo del mancato pagamento sia inferiore o uguale all'ammontare del deposito cauzionale o della garanzia equivalente applicata dal Fornitore e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione;
- qualora il Fornitore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata a un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore locale o relativo all'emissione di bollette contenenti importi anomali, salvo che l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 (cinquanta) euro o il reclamo sia stato inviato dal Cliente oltre i 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta di importo anomalo, o sia relativo all'emissione di bollette contenenti importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione;
- qualora la morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per fattispecie diverse dalla fornitura e che non siano previste esplicitamente nel Contratto.

**15.12** Il Fornitore si riserva la facoltà di ricorrere, nel caso di cessazione del rapporto contrattuale e qualora applicabile, al cosiddetto Sistema Indennitario di cui al TISIND, per il recupero dell'eventuale credito maturato nei confronti del cliente inadempiente. Qualora si verifichino le condizioni previste di attivazione del Sistema Indennitario, il Fornitore è tenuto ad applicare al Cliente, nella prima bolletta utile, il corrispettivo CMOR relativo a corrispettivi non pagati al precedente fornitore, così come comunicati dal SII.

**15.13** Qualora Sorgenia, in seguito alle attività di accertamento di cui all'art. 12.2, dovesse accertare delle irregolarità degli impianti del Cliente, potrà richiedere la sospensione della somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale fino a quando il Cliente non avrà sanato tali irregolarità. In ogni caso, Sorgenia provvederà a comunicare anticipatamente al Cliente la rilevazione delle menzionate irregolarità, con un preavviso di 15 (quindici) giorni rispetto alla data prevista per la sospensione della somministrazione. Durante tale periodo il Cliente potrà contestare l'irregolarità rilevata e Sorgenia si impegna a verificarne la fondatezza prima di procedere alla richiesta di sospensione della somministrazione. Rimane inteso che la sospensione può essere disposta con effetto immediato e senza necessità di preavviso in caso di prelievo fraudolento, di manomissione e rottura dei sigilli del Misuratore ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto. In tutti questi casi, Sorgenia provvederà all'emissione di bollette sulla base di ricostruzione dei consumi effettuata dalla Società di Distribuzione che il Cliente sarà tenuto a pagare salvo poi eventualmente rivalersi sulla Società di Distribuzione medesima.

**15.14** Ai sensi dell'art. 1456 c.c. il presente Contratto si intenderà risolto su semplice dichiarazione da parte di Sorgenia nei seguenti casi:
(a) una delle dichiarazioni di cui all'articolo 2 risulti non veritiera o non corretta, anche in un momento successivo alla stipula del Contratto;
(b) il Cliente non ottemperi alla richiesta di pagamento di cui all'articolo 2.3;
(c) in caso di manomissione e/o rottura dei sigilli del Misuratore o di prelievo fraudolento da parte del Cliente;
(d) violazione dell'articolo 3 per usi del gas naturale e/o dell'energia elettrica diversi da quelli pattuiti;
(e) mancato o ritardato pagamento di una o più bollette anche non consecutive;
(f) mancata presentazione o rinnovo o ricostituzione della garanzia o del deposito cauzionale di cui all'articolo 18;
(g) il Cliente non comunichi correttamente il proprio numero di Partita IVA e/o Codice Fiscale o non comunichi tempestivamente ogni variazione degli stessi;
(h) mancata trasmissione da parte del Cliente di tutta la documentazione prevista ai sensi della normativa, ivi inclusa, per le richieste di voltura, di voltura con cambio fornitore, di nuovo allaccio e relativa attivazione o di Subentro, la documentazione attestante il legittimo possesso/detenzione dell'immobile e la data di decorrenza dello stesso;
(i) ove applicabile, la mancata accettazione espressa del Cliente nelle modalità indicate all'articolo 5.4 della facoltà di Sorgenia di cedere a soggetti terzi i crediti derivanti da operazioni soggette al regime di c.d. split payment (scissione dei pagamenti), previsto dall'articolo 17-ter del DPR 633/72 e ss.mm.ii. nonché relative disposizioni attuative;
(j) nel caso in cui il metodo di pagamento definito contrattualmente sia l'addebito diretto sul conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), l'errata indicazione delle coordinate bancarie fornite dal Cliente per l'addebito, la loro incoerenza con l'intestatario del conto, l'errata indicazione dei dati della persona fisica delegata ad operare sul conto e il conseguente esito negativo della procedura di rilascio del mandato all'incasso diretto, resta in teso che la medesima condizione verrà applicata anche agli ulteriori metodi di pagamento ricorrenti, qualora previsti nelle CE, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: PayPal e Carta di Credito, con riferimento ai dati necessari per il loro corretto utilizzo;
(k) in caso di accoglimento delle richieste di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro, pur in presenza di casi di interruzione della fornitura relativi al Cliente, segnalati dalla Società di Distribuzione, mancato pagamento di quanto richiesto dalla Società di Distribuzione per la prestazione di interruzione eventualmente eseguita e, a fronte di preventivo, delle prestazioni di nuovo allaccio o subentro;
(l) nel caso in cui venga meno il metodo di pagamento scelto in fase di sottoscrizione e il Cliente non scelga un diverso metodo di pagamento previsto all'interno delle CE già sottoscritte;
(m) violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle obbligazioni poste a suo carico dall'articolo 8 per esclusivi fatti, colpa, responsabilità e, quindi, inadempimento del Cliente medesimo;
(n) il Cliente di cui all'articolo 3 della L. 136/2010 non utilizzi, ai fini del pagamento, gli strumenti indicati nella medesima norma;
(o) nel caso di voltura con cambio fornitore, l'indicazione in fase di stipula di una data di decorrenza successiva al sessantesimo giorno solare successivo alla data di stipula.
Sorgenia potrà rinunciare a una o più delle suddette clausole risolutive, essendo queste previste nel suo esclusivo interesse.

**15.5** Il Contratto si intenderà automaticamente risolto ai sensi dell'art. 1353 c.c., senza possibilità per il Cliente di avanzare pretese risarcitorie di alcun genere nei confronti di Sorgenia, al realizzarsi anche di una sola delle seguenti condizioni risolutive:
a) revoca dell'autorizzazione di Sorgenia alla vendita di gas naturale e/o energia elettrica;
b) risoluzione, per qualsiasi causa, del contratto di trasporto dell'energia elettrica o di distribuzione gas rispettivamente con il Distributore elettrico e gas;
c) riduzione o ritiro di eventuali fidi o strumenti di garanzia e/o tutela del credito rilasciati a Sorgenia da parte di soggetti terzi specializzati, per le quali il Cliente autorizza sin d'ora il trattamento dei propri dati personali;
d) perdita di efficacia dei contratti con il Trasportatore gas;
e) verificarsi delle condizioni di cui all'art. 13 per l'intera somministrazione;
f) apertura di una procedura di concordato preventivo, ivi inclusa la procedura di concordato in bianco ai sensi del Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza (d.lgs. 12 gennaio 2019, n. 14), con la sola eccezione della procedura di concordato preventivo con continuità aziendale ai, ovvero il deposito di un accordo di ristrutturazione dei debiti;
g) relativamente alla somministrazione di gas naturale, qualora la media su tre giorni consecutivi del delta tra prezzo Psbil e PSV day ahead sia pari o superiore a 26 €/MWh, intendendosi: per "Psbil" il prezzo di sbilanciamento in acquisto espresso in €/MWh, pubblicato giornalmente nel sito www.mercatoelettrico.org alla sezione "Dati funzionali alla determinazione del prez- zo di sbilanciamento"; PSV day ahead il prezzo "Offer" espresso in €/MWh della quotazione giornaliera PSV Gas €/MWh' valida per tutti i giorni del Mese di Prelievo, pubblicata nel re- port Geo- Italian Gas & Power' di Alba Soluzioni, per ogni giorno lavorativo (per ogni giorno lavorativo - calendario italiano - verrà utilizzato il prezzo day ahead pubblicato il giorno lavorativo immediatamente precedente; per ogni giorno non lavorativo verrà utilizzato il prezzo "Weekend" pubblicato il giorno lavorativo immediatamente precedente).
Sorgenia potrà rinunciare a una o più delle suddette condizioni risolutive e non intendere risolto il Contratto, essendo queste previste nel suo esclusivo interesse.

**15.6** In tutti i casi di cessazione anticipata del Contratto, fermo restando l'impegno di Sorgenia a recedere tempestivamente dagli accordi con la Società di Distribuzione, ai termini e condizioni ivi

previsti, sono posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi che la Società di Distribuzione dovesse pretendere da Sorgenia a seguito della risoluzione anticipata.

### 16. CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

**16.1** Le Parti riconoscono che, nella negoziazione e nell'esecuzione del Contratto, potranno avere accesso a informazioni confidenziali (di seguito "Informazioni Confidenziali"). Per un periodo pari a 5 (cinque) anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del Contratto e indipendentemente dall'efficacia del Contratto medesimo, le Parti s'impegnano a non utilizzare o rivelare tali Informazioni Confidenziali a nessuna persona fisica, giuridica o altra entità con espressa esclusione delle ipotesi di seguito elencate per le quali, con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente fornisce consenso:
(a) in adempimento di norme di legge;
(b) necessarie per l'esecuzione del Contratto e, in particolare, la trasmissione al Sistema Informativo Integrato e alla Società di Distribuzione delle informazioni necessarie alla stipula e all'esecuzione degli accordi per il trasporto dell'energia elettrica e/o del gas naturale oggetto del Contratto ai POD/PDR, alle società specializzate nella valutazione dei rating e a quelle di recupero crediti.

**16.2** Al di fuori dei casi sopra indicati, le Informazioni Confidenziali potranno essere utilizzate dalla Parte richiedente solamente previo consenso scritto dell'altra Parte e per le sole finalità concordate. Le Parti s'impegnano a far sì che i propri amministratori, dipendenti e consulenti rispettino tale obbligo di confidenzialità. Le Parti s'impegnano inoltre a fornire preventiva comunicazione scritta di qualsiasi obbligo di legge, diverso dai casi di cui alla lettera (b) dell'articolo 16.1, a rivelare tali Informazioni Confidenziali.

### 17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

**17.1** I dati personali forniti dal Cliente a Sorgenia ai fini dell'esecuzione del Contratto, o dei quali comunque Sorgenia entri in possesso, sono trattati in conformità con la disciplina prevista dal Regolamento 2016/679/UE nonché dal D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come integrato dal D. lgs. 101/2018. Nell'Informativa predisposta ai sensi degli artt. 13 e 14 del citato Regolamento europeo, che costituisce un allegato delle presenti CGC, Sorgenia fornisce tutte le informazioni circa il trattamento dei dati personali connessi alla sottoscrizione del Contratto di fornitura ed in particolare, come sopra riportato all'articolo 5.4, il Cliente (persona fisica) è informato che l'attivazione della fornitura è sottoposta all'esito positivo della preventiva verifica e consultazione dei dati presenti nei SIC.

### 18. DEPOSITO CAUZIONALE

**18.1** Qualora il metodo di pagamento contrattualmente pattuito non sia l'addebito diretto SEPA (SDD) o l'addebito su carta di credito o altra forma di pagamento automatico e/o il pagamento secondo tali modalità non vada a buon fine, Sorgenia ha la facoltà di richiedere al Cliente il versamento di un importo a titolo di deposito cauzionale, a garanzia dell'adempimento.

**18.2** I livelli di deposito cauzionale sono determinati nella seguente misura:
(a) per Punti di Prelievo di energia elettrica, qualora il Cliente non sia titolare di bonus sociale, 11,50 (undici/50) euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata;
(b) per ciascun Punto di Prelievo di energia elettrica qualora il Cliente sia titolare di bonus sociale ai sensi della Delibera ARERA 63/2021/R/com, 5,20 (cinque/20) euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata;
(c) per ciascun Punto di Riconsegna di gas naturale nella titolarità di Clienti non titolari di bonus sociale:
  i. 30,00 (trenta/00) euro per i PDR con consumi annui inferiori a 500 Smc;
  ii. 90,00 (novanta/00) euro per i PDR con consumi annui compresi tra 500 Smc e 1.500 Smc;
  iii. 150,00 (centocinquanta/00) euro per i PDR con consumi annui compresi tra 1.501 Smc e 2.500 Smc;
  iv. 300,00 (trecento/00) euro per i PDR con consumi annui compresi tra 2.501 Smc e 5.000 Smc;
  v. il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte per i PDR con consumi annui superiori a 5.000 Smc;
(d) per i Punti di Riconsegna di gas naturale per i quali il Cliente sia titolare di bonus sociale ai sensi della Delibera ARERA 63/2021/R/com:
  i. 25,00 (venticinque/00) euro per PDR con consumi annui inferiori a 500 Smc;
  ii. 77,00 (settantasette/00) euro per PDR con consumi annui compresi tra 500 Smc e 5.000 Smc;
  iii. il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte per i PDR con consumi annui superiori a 5.000 Smc.

**18.3** L'ammontare del deposito cauzionale è soggetto ad adeguamento in caso di variazione dei consumi annuali, dello stato del Cliente ed in caso di variazioni disposte dall'ARERA o da altra autorità competente, che saranno vincolanti per il Cliente anche successivamente alla sottoscrizione del Contratto. Il Fornitore potrà quindi richiedere al Cliente, durante l'esecuzione del Contratto, il versamento delle integrazioni necessarie per adeguare l'ammontare del deposito cauzionale alle variazioni nel frattempo intervenute, mediante addebito del relativo importo in bolletta.

**18.4** L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali bollette insolute, maggiorato degli interessi legali maturati, con la bolletta di chiusura del Contratto senza necessità che il Cliente presenti alcun documento che ne attesti il rilascio.

### 19. REGISTRAZIONE

**19.1** Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso di uso e a tassa fissa perché avente ad oggetto prestazioni rientranti nel campo di applicazione dell'IVA, ai sensi degli artt. 5 e 40 del DPR del 26 aprile 1986 n. 131 ("Testo unico delle disposizioni concernenti le imposte di registro in G.U. Suppl. Ord. n. 99 del 30 aprile 1986").

**19.2** In caso d'uso, le spese sostenute per la registrazione del Contratto saranno a carico della Parte che ha dato causa alla registrazione.

### 20. RECLAMI E PROCEDURE STRAGIUDIZIALI PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

**20.1** Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrati a Sorgenia S.p.A., Casella Postale 14287, 20152 Milano, tramite la pagina https://www.sorgenia.it/pagina-reclami, utilizzando l'apposito modulo disponibile alla medesima pagina. Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo messo a disposizione da Sorgenia, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, o entrambi), il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati,

**20.2** Il Cliente, a seguito di mancata risposta del Fornitore ad un reclamo scritto entro il termine stabilito dal TIQV o in caso di risposta non soddisfacente ha la possibilità di attivare, ai sensi del TICO, il Servizio Conciliazione Clienti Energia istituito dall'ARERA presso l'Acquirente Unico (www.sportelloperilconsumatore.it), per tentare di risolvere con procedura online, completamente gratuita, eventuali controversie, senza ricorrere a vie giudiziarie. Il Cliente ha altresì la possibilità di ricorrere alle ulteriori procedure volontarie di composizione stragiudiziale per la risoluzione delle controversie secondo le modalità previste dalla normativa applicabile.

**20.3** Sorgenia, relativamente alle procedure stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori riguardanti contratti di vendita o di servizi on line, è iscritta alla piattaforma ODR (Online Dispute Resolution), accessibile attraverso il link www.ec.europa.eu/odr.

**20.4** Sorgenia informa altresì il Cliente della facoltà di avvalersi, sia per la gestione del reclamo sia nell'ambito delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui al presente articolo, dell'assistenza di una delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco previsto dall'articolo 137 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo).

### 21. DISPOSIZIONI VARIE

**21.1** In caso di conflitto tra i contenuti contrattuali del Modulo di Adesione rispetto alle presenti Condizioni Generali e alle Condizioni Economiche, prevale il primo. Inoltre, in caso di conflitto tra i contenuti delle Condizioni Generali e delle Condizioni Economiche, prevalgono i contenuti di queste ultime.

**21.2** Tutti i riferimenti a norme legislative o regolamentari includono le successive integrazioni e modifiche delle norme medesime. Tutte le delibere dell'ARERA citate nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

**21.3** Il Contratto costituisce l'intero accordo intervenuto tra Sorgenia e il Cliente circa le prestazioni oggetto dello stesso e sostituisce ogni precedente intesa, scritta o verbale, eventualmente intervenuta in merito alle stesse. Salvo quanto previsto all'art. 13, nessuna modifica o aggiunta al Contratto sarà valida o efficace se non effettuata per iscritto e sottoscritta da rappresentanti debitamente autorizzati da Sorgenia e dal Cliente. Sorgenia si riserva la facoltà di consentire l'utilizzo di canali alternativi.

**21.4** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte di Sorgenia. Il Cliente potrà cedere il Contratto previo consenso scritto di Sorgenia. Nei casi di successione nel Contratto (ivi inclusi i casi di trasferimento, conferimento, usufrutto, affitto di azienda o di ramo di azienda ovvero di fusione, scissione o altra riorganizzazione aziendale), salvo esplicita dichiarazione scritta di liberazione da parte di Sorgenia, il Cliente resterà obbligato in via solidale per l'adempimento del Contratto.

**21.5** Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che qualora ricada in una delle condizioni di vulnerabilità previste dal D.L. 115/2022 (Decreto Aiuti-bis) ha diritto di identificarsi come tale e scegliere la fornitura nel Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas da parte di Sorgenia a condizioni contrattuali ed economiche definite da ARERA. Dichiara inoltre di aver liberamente optato per le diverse condizioni contrattuali di mercato libero previste dal Contratto, e che le suddette condizioni contrattuali ed economiche gli sono state offerte da Sorgenia.

**21.6** Ogni controversia che dovesse insorgere in relazione all'interpretazione, validità, efficacia e/o esecuzione del Contratto sarà devoluta esclusivamente al foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente.

**21.7** Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti gas, valida su tutto il territorio nazionale, ai sensi della Delibera ARERA 85/2024/R/gas e ss.mm. ii.. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: i) i Clienti diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); ii) i consumatori per autotrazione. Le garanzie prestate riguardano la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del PDR (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei Clienti finali.
Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore energia reti e ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it. Tali informazioni sono reperibili anche sul sito www.sorgenia.it. Per la denuncia del sinistro è necessario rivolgersi al Comitato italiano Gas al numero verde 800.929.286 o scrivere all'indirizzo di posta elettronica assigas@cig.it.

## COMPOSIZIONE DEL MIX ENERGETICO UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

In conformità a quanto previsto dal decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica 14 luglio 2023, n. 224, il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) ha pubblicato i dati relativi alla composizione del mix energetico iniziale nazionale dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano.
Di seguito è inoltre riportata la composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Sorgenia nel Mercato Libero, nel Servizio a Tutele Graduali e nel Servizio di Salvaguardia, con riferimento all'anno 2025.

### MIX ENERGETICO CONTRATTI 100% ENERGIA VERDE

| | Composizione del mix energetico per contratto (%) | Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico (%) | Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta (%) | Stima delle emissioni di $CO_2$ (tonn $CO_2$)* | Produzione di scorie nucleari (kg)* |
|---|---|---|---|---|---|
| **FONTI PRIMARIE UTILIZZATE** | **ANNO 2025** | **ANNO 2025** | **ANNO 2025** | **ANNO 2025** | **ANNO 2025** |
| Fonti rinnovabili | 100,00% | 49,38% | 49,90% | 0,0 | - |
| Carbone | 0,00% | 1,25% | 5,08% | 256.636,8 | - |
| Lignite | 0,00% | 0,00% | 0,04% | 2.740,1 | - |
| Gas naturale | 0,00% | 44,57% | 37,98% | 736.507,2 | - |
| Prodotti petroliferi | 0,00% | 0,40% | 0,51% | 13.205,9 | - |
| Nucleare | 0,00% | 0,00% | 2,57% | 0,0 | 19,3 |
| Altre fonti | 0,00% | 4,40% | 3,93% | 144.925,1 | - |

* Fonte ISPRA

## STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Ai sensi del TIQV il Cliente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo automatico stabilito dall'ARERA qualora il fornitore non soddisfi il livello di qualità richiesto per il relativo adempimento.

**STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE**

| Indicatore | Standard specifico | Livelli effettivi di qualità 2025 | Indennizzo |
|---|---|---|---|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | • 30 giorni solari | 21,8 giorni solari | In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'indennizzo base è pari a 25 euro.<br><br>Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base.<br><br>Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base. |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | • 60 giorni solari<br>• 90 giorni solari per le bollette con frequenza quadrimestrale | 46,2 giorni solari | |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | • 20 giorni solari | 44 giorni solari | |

| Indicatore | Standard generale | Livelli effettivi di qualità 2025 |
|---|---|---|
| % minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari | 95% | 98,6% |

Per cause di mancato indennizzo, esclusione dell'indennizzo e modalità di corresponsione fare riferimento al Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui alla Del. 413/2016/R/COM e ss.mm.ii.

## BONUS SOCIALE ELETTRICO E GAS

Il bonus sociale è una misura introdotta per ridurre la spesa per la fornitura di energia elettrica e di gas delle famiglie in stato di disagio economico. Per riceverlo in bolletta è sufficiente che gli aventi diritto presentino ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), tramite ad esempio il Comune, i CAF o il sito INPS, al fine di ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate. Il bonus è previsto anche per persone in situazione di disagio fisico, cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richiedono l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica.
Per riceverlo in bolletta, occorre presentare domanda presso il Comune di residenza o ente da esso designato.

**Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.**

CGC_RES_VB25_Nov2026

# SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI

**TELEFONO**

800.294.333 da fisso

02.44.388.001* da mobile

**attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 20**
**sabato dalle 8 alle 15**
(escluse festività nazionali)

* il costo della chiamata è variabile in funzione dell'operatore telefonico.

**WEB**

AREA CLIENTI RISERVATA

**www.sorgenia.it > Area Clienti**

**APP**

My Sorgenia

su Apple Store e Google Play

**E-MAIL**

customercare@sorgenia.it

sorgenia

# INFORMATIVA AI CLIENTI
# SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Sorgenia S.p.a. (di seguito "Sorgenia" o il "Titolare") è costantemente impegnata nel rispettare e salvaguardare i tuoi diritti fondamentali. Un particolare riguardo lo dedichiamo a rispettare le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali da te conferiti per utilizzare i servizi offerti da Sorgenia. Con la presente Informativa, Sorgenia desidera fornire le opportune informazioni sull'utilizzo dei dati personali relativi alla "persona fisica", ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"). Qualora i dati appartengano ad un soggetto non qualificabile come "persona fisica", il loro trattamento avverrà nel rispetto delle prescrizioni del GDPR, ove applicabili.
Per quanto non espressamente descritto dalla presente Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto (CGC) di Sorgenia. Il Trattamento riguarderà naturalmente anche i c.d. dati relativi al traffico, vale a dire le informazioni relative alla trasmissione di una comunicazione elettronica, che unitamente alle altre informazioni a te relative (nel seguito **"Dati personali"**), saranno trattati dal Titolare nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

## 1. ORIGINE E TIPOLOGIA DEI DATI PERSONALI

I dati personali oggetto di trattamento sono da te forniti o acquisiti in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia, gas, servizio di comunicazione elettronica e altri servizi offerti) e nel corso del rapporto contrattuale.
Possono essere altrimenti acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al successivo punto 2, nello svolgimento dell'attività economica di Sorgenia, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge. A titolo esemplificativo tali dati possono essere:

- **Dati identificativi:** dati che permettono l'identificazione diretta, come i dati anagrafici, conferiti al Titolare ai fini della sottoscrizione e dell'esecuzione del contratto;
- **Dati di consumo:** dati relativi ai consumi registrati, raccolti ed elaborati nel corso della durata del contratto;
- **Dati di pagamento:** estremi identificativi dei pagamenti e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità dei pagamenti;
- **Dati di contatto:** dati relativi alle comunicazioni cartacee ed elettroniche quali: indirizzo, telefono, cellulare, e-mail, forniti al Titolare in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto che consentono di contattarti per fornire risposte o servizi adeguati alle tue esigenze;
- **Dati dell'area riservata:** dati richiesti in fase di registrazione, ove effettuata, e necessari per la fruizione dei relativi servizi web;
- **Dati di traffico:** dati relativi ai servizi di comunicazione elettronica, come definiti dal D. lgs. 207/2021, sottoscritti dal Cliente;
- **Dati di navigazione:** dati derivanti dai cookies ed altre tecnologie simili ottenuti, se da te consentito, in fase di navigazione sul sito o utilizzo delle App di Sorgenia.

Tra i dati possono anche essere presenti dati personali che la vigente normativa considera come "particolari" (dati sensibili). Sorgenia tratta tali dati esclusivamente per dare seguito a tue richieste o per dare attuazione a disposizioni di legge a tuo favore. In tale evenienza segnaliamo che a fronte della trasmissione di dati sensibili, ma in assenza di specifica manifestazione del consenso a trattare tali dati, ove richiesta dalla normativa, Sorgenia non potrà essere ritenuta responsabile a nessun titolo, né potrà ricevere contestazioni di sorta, poiché in tal caso il trattamento sarà consentito, ai sensi dell'art. 9(1)(e) del GDPR, in quanto i dati sono resi volontariamente pubblici dall'interessato.

**Newsletter**

Richiedendo l'iscrizione al servizio di news-letter abiliterai l'impiego dell'indirizzo mail inserito per ricevere periodiche comunicazioni e aggiornamenti sui servizi offerti dal Titolare. Questi servizi potrebbero inoltre consentire di raccogliere, anche attraverso l'impiego di strumenti di tracciamento quali web-bacon e/o pixel, dati relativi alla data e all'ora di visualizzazione dei messaggi da parte dell'Utente, così come all'interazione dell'Utente con essi, come le informazioni sui click sui collegamenti inseriti nei messaggi.

## 2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASI GIURIDICHE

Sorgenia tratterà i tuoi dati personali per la fornitura di energia elettrica e gas e la relativa misurazione; per servizi di comunicazione elettronica; per l'offerta di prodotti/servizi relativi al risparmio energetico; per le attività volte alla manutenzione e miglioramento dei servizi forniti.
In particolare, Sorgenia tratterà i tuoi Dati Personali per le seguenti finalità:

a) attività relative ad informative precontrattuali anche da te sollecitate e per ogni ulteriore attività strumentale alla stipula e/o all' esecuzione del contratto, inclusa l'attivazione di prodotti e servizi offerti da Sorgenia direttamente o attraverso Società del Gruppo Sorgenia S.p.A. ovvero Partners commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente da te richiesti; per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica anche a valore aggiunto (VAS), ivi compresi eventuali servizi c.d. di localizzazione, applicazioni interattive, servizi di accesso ai contenuti, per migliorare i prodotti e servizi offerti ed adeguare l'offerta alle tue esigenze;
b) per la gestione degli ordini di acquisto, la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, servizi e/o apparati acquistati o concessi in comodato d'uso; per la cessione dei diritti di credito verso i clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare e per la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami, procedure precontenziose e contenziose;
c) la gestione del "Programma Greeners" (se disponibile per il prodotto/servizio fruito), che ha l'obiettivo di condividere con tutti i propri stakeholder le politiche di attenzione alla sostenibilità ambientale di Sorgenia, stimolare comportamenti virtuosi per la tutela dell'ambiente anche attraverso premi;
d) per l'invio di informazioni e comunicazioni circa lo stato dei servizi in essere, nonché per aiutare il Cliente, anche grazie all'impiego di soluzioni di intelligenza artificiale, nell'analisi dell'andamento dei propri consumi e dei costi sostenuti per la fornitura dei servizi resi dal Titolare; per le attività di monitoraggio delle relazioni con la clientela, incluso a raccolta dati relativi alla data e all'ora di visualizzazione dei messaggi da parte del Cliente, così come l'interazione e le informazioni relative all'accesso ai collegamenti inseriti nei messaggi: la raccolta di tali informazioni (con l'impiego di pixel e web-bacon) ha lo scopo di valutare l'interesse del Cliente, migliorare la qualità delle comunicazioni inviate ed adattarle alle tue esigenze nonché per comprovare la lettura di comunicazioni di servizio relative ai servizi sottoscritti; per migliorare i prodotti e servizi oggetto del contratto e adeguare l'offerta alle esigenze della clientela;
e) le attività di controllo finalizzate alla tutela, anche in giudizio, contro il rischio di credito e le frodi connesse ai servizi prestati, incluse le attività finalizzate ad identificare l'affidabilità economica e la solvibilità del Cliente, in fase di sottoscrizione o nel corso del rapporto contrattuale. Sorgenia potrà utilizzare le informazioni relative allo stato ed alla puntualità nei pagamenti, anche avvalendosi del servizio Payline di Cerved, relativi a prodotti o servizi forniti, anche in passato, per valutare l'adesione a successive proposte contrattuali da te sollecitate. Inoltre, per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio ma anche da basi dati private specializzate nel fornire informazioni sulla puntualità nei pagamenti. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario e consentito, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. L'acceso ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) di CRIF avviene ai sensi dell'art. 30 ter lett. b-ter del D. lgs. 141/2010, come integrato dalla l. 4 agosto n.124/2017. Sorgenia, avendo a riferimento il "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" approvato dall'Autorità di protezione dei dati personali con prov. del 12/09/2019, rende disponibile una separata e specifica informativa SIC consultabile sul sito https://sorgenia.it/informativa-ai-clienti-sul-trattamento-dei-dati-personali. Potranno, inoltre, essere acquisite "informazioni commerciali" fornite da società autorizzate a prestare tale tipologia di servizi come disciplinati dal "Codice di condotta per il trattamento dei dati personali effettuato a fini di informazione commerciale" approvato dall'Autorità di protezione dei dati personali con prov. 181 del 29 aprile 2021. I dati pubblici o privati potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche, elaborate anche sulla base dell'andamento storico dei pagamenti della base-Clienti di Sorgenia, e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia per la prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo; relativamente al contrasto del fenomeno del furto d'identità Sorgenia potrà comunicare i dati all'Archivio Centrale Informatizzato, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A. per finalità di verifica dell'autenticità dei dati contenuti nei documenti forniti dal Cliente, in linea con la normativa vigente;
f) verificare, in conformità alla normativa vigente, la correttezza dei dati bancari / postali o di pagamento da te forniti, al fine di attivare la domiciliazione bancaria / postale e gestire i pagamenti;
g) il compimento di attività di marketing, ricerche di mercato, comunicazione commerciale, vendita diretta relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Sorgenia, nonché delle attività di tracciamento anche effettuate attraverso l'impiego di strumenti come pixel e/o web-bacon. Tale attività potrà essere eseguita sia mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte, volte a premiare i Clienti, sia mediante modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, messaggi via social Whatsapp, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del D. lgs. 196/03 (nel seguito "Codice");
h) per le finalità di cui all'art. 1, commi 154 e 156 L. 208/2015 relativamente all'addebito in fattura delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto e del trasferimento dei dati relativi alle riscossioni effettuate all'Erario;
i) l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento e repressione dei reati con particolare riferimento agli obblighi previsti dal D.lgs. 259/2003 e come successivamente modificato dal D.lgs. 48/2024 relativamente ai servizi di comunicazione elettronica;

**Trattamento dei dati personali per rilevazione e analisi dell'uso dei prodotti e servizi**

Sorgenia potrà trattare i tuoi dati personali per la:

j) rilevazione delle preferenze di consumo e analisi anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei Prodotti e Servizi. Tale attività verrà svolta attraverso la raccolta e l'analisi di informazioni in merito ai prodotti e ai servizi da te scelti, dei dati acquisiti durante l'utilizzo di applicazioni software da te installate sui sistemi informatici di cui risulti titolare/utilizzatore e ai dati relativi alla navigazione da te compiuta all'interno del sito web di Sorgenia, o dell'area riservata MySorgenia o attraverso l'utilizzo delle App Sorgenia.

## 3. MODALITÀ, LOGICHE DEL TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da Sorgenia e/o da terzi, di cui Sorgenia può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati del Cliente correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati anche per prevenire trattamenti non autorizzati o illeciti e la loro distruzione o la perdita accidentale. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati del Cliente sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei prodotti e servizi dallo stesso acquisiti o, comunque, fruiti. Nel caso di transazioni on line i dati trattati sono protetti con l'impiego di adeguate soluzioni tecnologiche, sia di protezione delle connessioni che di conservazione dei dati finanziari (es.: carte di credito;

IBAN, etc.). I dati personali verranno trattati da Sorgenia per tutta la durata contrattuale ed anche successivamente per far valere o tutelare i propri diritti. Trascorso tale periodo, i dati potranno essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione ad obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione documentale (prescrizione ordinaria o breve). Per le finalità di marketing diretto i dati saranno trattati fino alla revoca del consenso, anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale, invece le eventuali informazioni raccolte nell'ambito delle comunicazioni commerciali anche attraverso strumenti di tracciamento come i pixel, verranno sovrascritti ogni 24 mesi fino alla revoca del loro impiego. Relativamente alle attività di rilevazione delle preferenze di utilizzo dei prodotti e servizi, di cui al punto 2 lett. i), il termine di conservazione è di 5 anni per le analisi dei consumi elettrici mentre è di massimo 24 mesi per le attività svolte in riferimento all'utilizzo del sito web e/o delle App di Sorgenia, salvo l'eventuale revoca del consenso. Per i tempi di conservazione relativi alle verifiche di affidabilità si veda quanto riportato nella specifica informativa consultabile nel sito https://sorgenia.it/informativa-ai-clienti-sul-trattamento-dei-dati-personali. Per i tempi di conservazione relativi ai servizi di comunicazione elettronica i termini sono quelli indicati dagli artt. 123 e 132 del Codice, fermo restando che Sorgenia non ha alcun accesso ai dati di traffico telematico connessi alla fornitura del servizio "fibra" e che gli stessi sono nella esclusiva disponibilità dei Fornitori di connettività che gestiscono le reti di comunicazione elettronica, Open Fiber S.p.A. e Fastweb S.p.A., presso i quali potranno essere acquisite ulteriori informazioni relativamente al trattamento di tali dati. Ulteriori termini di conservazione sono previsti e indicati all'interno delle Informative predisposte da Sorgenia e relative a specifici attività o servizi offerti e la relativa documentazione è consultabile attraverso il seguente link: https://www.sorgenia.it/informativa-ai-clienti-sul-trattamento-dei-dati-personali.

## 4. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA IN QUALITÀ DI TITOLARI, RESPONSABILI O DI INCARICATI DEL TRATTAMENTO

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Sorgenia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i tuoi dati personali a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

I. autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Sorgenia ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità relativamente ai servizi offerti; soggetti pubblici che attestano la validità degli attributi identificativi che consentono la verifica dei documenti d'identità;
II. soggetti che svolgono per conto di Sorgenia compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Sorgenia; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Sorgenia anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; società di factoring, istituti di credito o bancari e società emittenti carte di credito; compagnie assicurative; intermediari finanziari; altri operatori del settore energia e dei servizi di dispacciamento dell'energia elettrica e del gas per la gestione dei relativi rapporti; altri operatori di servizi di comunicazione elettronica per la gestione dei relativi rapporti (a titolo esemplificativo portabilità del numero, accesso alla rete, interconnessione e roaming, fatturazione);
III. società esterne, anche estere, che operano nel settore dell'erogazione di servizi di analisi ed elaborazione dei dati di consumo e di servizi digitali di monitoraggio dei consumi;
IV. società esterne, anche estere, che operano nel settore delle informazioni commerciali e/o creditizie e del recupero credito per il compimento di verifiche in fase di preattivazione dei contratti e dei servizi offerti, incluse quelle svolte durante l'esecuzione del contratto o in previsione della concessione di dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, prevenzione e controllo delle frodi e di tutela del credito, soggetti che operino per la verifica e la prevenzione dei furti d'identità nonché società terze in caso di cessione dei crediti;
V. società del gruppo Sorgenia S.p.A., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo ovvero a società esterne nell'ambito di modifiche degli assetti societari quali fusioni, cessioni di azienda o di ramo di azienda.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da Sorgenia.

Tutti i dipendenti, consulenti, collaboratori e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 29 del GDPR e art. 2 quaterdecies del Codice, che autorizzati al trattamento svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Sorgenia sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, Sorgenia impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento al rispetto e/o all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la protezione e l'integrità dei dati.

## 5. NATURA DEL CONFERIMENTO E BASE GIURIDICA

Il conferimento dei dati personali da parte tua per le finalità di cui alle lett. a), b) c), f), h) e i), è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per la partecipazione al Programma Greeners (ove prevista dal prodotto/servizio fruito) o per adempiere ad obblighi di legge (art. 6 c.1 lett. b) e c) del GDPR), mentre per le finalità di cui alle lett. d) ed e) la base giuridica è il perseguimento del legittimo interesse di Sorgenia relativamente all'impiego di pixel e web-bacon e alla condivisione dei dati di pagamento del Cliente (servizio Payline), alla corretta formazione ed esecuzione del rapporto contrattuale, all'adempimento degli obblighi che ne nascono e, in ogni caso, alla tutela delle ragioni contrattuali di Sorgenia. Un eventuale rifiuto di fornire i dati comporterebbe l'impossibilità per Sorgenia di attivare la fornitura, di prestarti gli ulteriori Servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità (ARERA, AGCOM, etc.) relativamente ai servizi forniti ovvero di partecipare al programma premio. Relativamente alla attività di bilanciamento effettuato da Sorgenia per garantire la prevalenza dei tuoi interessi, diritti e libertà fondamentali potrai richiedere ulteriori dettagli utilizzando i riferimenti indicati al punto 9.

In relazione alle finalità di cui al punto 2, lett. g) e j) della presente Informativa, la base giuridica è il consenso al trattamento dei dati da parte tua che è libero, facoltativo e sempre revocabile (art. 6 c. 1 lett. a) e art. 7 del GDPR). Analogamente, relativamente all'utilizzo dei sistemi di tracciamento quali pixel e web-bacon di cui al punto 2, lett. g, per i quali è previsto il consenso ai sensi delle Linee Guida del Garante provv. 284/2026, potrai opporti e quindi revocarlo.

Sorgenia potrà inviarti comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a te già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del Codice, utilizzando a titolo esemplificativo le coordinate di posta elettronica da te indicate in tali occasioni, alle quali potrai opporti con le modalità indicate in calce ad ogni comunicazione ovvero al seguente punto 9.

## 6. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trasferimento extra UE dei tuoi dati personali può avvenire qualora risulti necessario per la gestione del contratto di fornitura sottoscritto o dei servizi richiesti. Per il trattamento delle informazioni e dei dati che saranno eventualmente comunicati a questi soggetti saranno richiesti gli equivalenti livelli di protezione adottati per il trattamento dei dati personali dei propri dipendenti. In ogni caso saranno comunicati i soli dati necessari al perseguimento degli scopi previsti e saranno applicati gli strumenti normativi previsti dal Capo V del GDPR. Per informazioni relative al trasferimento all'estero potrà utilizzare i riferimenti indicati al punto 9.

## 7. ULTERIORI INFORMAZIONI

Sorgenia garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei tuoi dati saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 25, 32, 33, 34, 35 e 36 del GDPR, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Proprio in riferimento agli aspetti di protezione dei dati personali puoi, ai sensi dell'art. 33 del GDPR, segnalare a Sorgenia eventuali circostanze o eventi dai quali possa discendere una potenziale "violazione dei dati personali (data breach)" al fine di consentire una immediata valutazione e l'adozione di eventuali azioni volte a contrastare tale evento, inviando una comunicazione a privacy@sorgenia.it o contattando il Servizio Clienti. Le misure adottate da Sorgenia non esimono il Cliente dal prestare la necessaria attenzione all'utilizzo, ove richiesto, di password/PIN di complessità adeguata, che dovrà aggiornare periodicamente, soprattutto nel caso tema siano stati violati/conosciuti da terzi, nonché custodirli con attenzione e renderli inaccessibili a terzi, al fine di evitarne usi impropri e non autorizzati. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa saranno immediatamente resi disponibili sul sito web e attraverso i canali informativi di Sorgenia.

## 8. IL TITOLARE E IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Titolare del trattamento è Sorgenia S.p.A., con sede legale in Via A. Algardi, 4 -20148 Milano.

Sorgenia ha nominato il Responsabile per la Protezione dei Dati personali ("RPD o DPO") al quale puoi rivolgerti per richiedere qualsiasi informazione inerente al trattamento dei tuoi dati personali (anche per richiedere informazioni relativamente all'eventuale trasferimento dati extra UE), esercitare i tuoi diritti ai sensi del GDPR con le modalità descritte nel punto 9. Il DPO è contattabile inviando una mail a: customers.privacy@sorgenia.it o scrivendo a Sorgenia S.p.A. - Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 – 20148 Milano.

## 9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR. In particolare, l'interessato ha facoltà di revocare in qualsiasi momento il consenso al trattamento dei dati, chiederne la rettifica, l'aggiornamento, la trasformazione in forma anonima, limitarne anche parzialmente l'utilizzo, chiederne la portabilità e l'eventuale cancellazione nonché opporti al trattamento per attività di marketing o di profilazione. Potrai anche revocare il consenso all'utilizzo degli strumenti di tracciamento quali web-bacon e pixel presenti all'interno delle comunicazioni, utilizzando il link inserito in calce ad ogni comunicazione di questo tipo ricevuta. I diritti sono esercitabili nei limiti in cui il trattamento non sia obbligatorio per disposizioni di legge o regolamento.

Potrai opporti, ai sensi dell'art. 21 c. 4 del GDPR, al trattamento dei tuoi dati personali.

I diritti sopra indicati, anche in relazione ai dati trattati per l'attività di profilazione, alle informazioni sul bilanciamento degli interessi o sul trasferimento extra-UE, possono essere esercitati su richiesta dell'Interessato utilizzando i seguenti riferimenti: Sorgenia S.p.A. -Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano oppure via e-mail: customers.privacy@sorgenia.it.

Per i trattamenti di cui al punto 2 lett. g) e j) potrai sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma "tradizionale" e "automatizzata"). L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate

Potrai, inoltre, proporre reclamo, ai sensi dell'art. 77 del GDPR, all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

**La presente informativa privacy è stata aggiornata a settembre 2026.**

# INFORMATIVA DI SORGENIA S.P.A.

**IN MERITO AL TRATTAMENTO DEI DATI ACQUISITI DAI SISTEMI INFORMATIVI GESTITI DA SOGGETTI PRIVATI IN TEMA DI CREDITI AL CONSUMO, AFFIDABILITÀ E PUNTUALITÀ NEI PAGAMENTI**

Gentile Cliente,
Sorgenia S.p.A. (nel seguito "Sorgenia" o "Titolare") in qualità di Titolare del trattamento dei suoi dati personali, desidera informarLa che la normativa vigente (art. 6-bis legge 148/2011 come modificato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124) prevede la possibilità di accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) da parte dei fornitori di servizi energetici (elettricità e gas). Di seguito potrà trovare l'informativa, di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali 679/2016/UE (nel seguito "GDPR") ed all'art. 6 del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, in merito al trattamento dei dati acquisiti da Sorgenia attraverso la consultazione dei SIC. Le indicazioni riportate nella presente informativa sono fornite sulla base del modello allegato al citato Codice di condotta per i gestori dei SIC e per i soggetti c.d. Partecipanti (es, banche, intermediari finanziari, operatori TLC, assicurazioni).

## COME UTILIZZIAMO I SUOI DATI

Sorgenia, in qualità di Titolare del trattamento, La informa che, per concederle il pagamento differito del servizio/prodotto richiesto, utilizza alcuni dati che la riguardano. Si tratta di informazioni che Lei stesso ci fornisce o che otteniamo consultando alcune banche dati. Tali banche dati (Sistemi di Informazioni Creditizie o SIC), contenenti informazioni circa gli interessati, sono consultate per valutare, assumere o gestire un rischio di credito, per valutare l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti dell'interessato e sono gestite da privati e partecipate da soggetti privati appartenenti alle categorie che troverà nelle informative fornite dai gestori dei SIC. Queste informazioni saranno conservate presso di noi; le informazioni originate dal Suo comportamento nei pagamenti riguardo al rapporto contrattuale che si andrà ad instaurare con Sorgenia non saranno invece da noi comunicate ai SIC e, pertanto, i soggetti Partecipanti (es. banche o intermediari finanziari a cui Lei potrebbe chiedere un prestito, un finanziamento, una carta di credito, ecc., anche per acquistare a rate un bene di consumo) non potranno sapere se Lei ci ha presentato una richiesta di servizio/prodotto a pagamento differito e se paga regolarmente il previsto corrispettivo.
Il trattamento dei Suoi dati ai fini della nostra consultazione dei SIC è un requisito necessario per valutare la Sua affidabilità; in assenza, potremmo non essere in condizione di concederle il pagamento differito del prodotto/servizio richiesto e, conseguentemente, l'attivazione della fornitura.
La conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati (SIC) viene effettuato sulla base del legittimo interesse del Titolare del trattamento a consultare i SIC.

## TRATTAMENTO EFFETTUATO DAL TITOLARE

I Suoi dati potranno essere utilizzati nell'ambito di un processo decisionale automatizzato finalizzato all'accettazione o meno della richiesta di pagamento differito del servizio/prodotto ed al perfezionamento del contratto. I Suoi dati non verranno da noi trasferiti ad un paese terzo extra UE/SEE (Spazio Economico Europeo) od a un'organizzazione internazionale. Conserviamo i Suoi dati nei nostri archivi per tutto il tempo necessario a gestire il Suo rapporto contrattuale e per adempiere ad obblighi di legge (ad esempio per quanto previsto dall'articolo 2220 del codice civile in materia di conservazione delle scritture contabili).
Secondo i termini, le modalità e nei limiti di applicabilità stabiliti dalla normativa vigente, Lei ha diritto di conoscere i Suoi dati e di esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettifica, aggiornamento, cancellazione, limitazione del trattamento) ad esclusione del diritto alla portabilità. Lei ha inoltre il diritto di esercitare il diritto di opposizione ai sensi dell'art.21 c.4. Per ogni richiesta riguardante i Suoi dati, compresa la richiesta di informazioni relative ad eventuali trasferimenti dei dati all'estero, utilizzi nel Suo interesse il fac-simile presente sul sito www.garanteprivacy.it. inoltrandolo al Responsabile della Protezione dei dati Personali (RDP) designato dal Titolare scrivendo a: Sorgenia S.p.A. -Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano oppure via e-mail: customers.privacy@sorgenia.it.
Potrà, inoltre, rivolgersi direttamente al Gestore del SIC sotto indicato alla quale Sorgenia comunicherà i Suoi dati per la consultazione dei SIC. Inoltre, Lei potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei

## TRATTAMENTO DEI DATI DAL GESTORE DEL SIC

Al fine di meglio valutare il rischio di credo, le banche, intermediari finanziari e gli altri soggetti partecipanti, con cui Lei è eventualmente in rapporto, comunicano alcuni dati (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) ai Sistemi di Informazioni Creditizie, i quali sono regolati dal relativo Codice di condotta citato in premessa (approvato dal Garante per la protezione dei dati personali con Provvedimento n. 163 del 12/09/19, disponibile al sito web www.garanteprivacy.it), i cui Gestori rivestono la qualifica di Autonomo Titolare del trattamento. I dati sono resi accessibili ad altri operatori bancari e finanziari partecipanti, nonché anche agli altri fornitori di servizi energetici, come Sorgenia, e ad "altri soggetti privati che, nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale, concedono una dilazione di pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi", che partecipano al sistema di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e dei pagamenti dilazionati o differiti (di cui al comma 5 dell'art. 30-ter del D.lgs. 141/2010) nonché relativamente al furto d'identità: per ulteriori dettagli La invitiamo a consultare le informative sul trattamento dei dati personali dei singoli Gestori dei SIC.
I dati che La riguardano sono aggiornati periodicamente da banche, intermediari finanziari e dagli altri soggetti partecipanti periodicamente con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione debitoria residuale, stato del rapporto), mentre Sorgenia si limita ad accedere ai dati presenti nel SIC senza inserire alcun dato relativo al servizio/prodotto a pagamento differito da Lei richiesto.
Nell'ambito dei SIC, i Suoi dati sono trattati secondo modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione strettamente indispensabili per perseguire le finalità sopra descritte. Tali elaborazioni sono realizzate utilizzando strumenti informatici, telematici e manuali che garantiscono la sicurezza e la riservatezza delle informazioni creditizie trattate.
I Dati contenuti nei SIC consultati da Sorgenia sono trattati anche mediante l'impiego di tecniche e sistemi di credit scoring che utilizzano diverse tipologie di fattori (a titolo esemplificativo e non esaustivo: numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti dei rapporti in essere o estinti, eventuale presenza e caratteristiche delle nuove richieste di credito, storia dei rapporti di credito estinti, etc.) che consentono di ottenere, attraverso l'applicazione di metodi e modelli statistici, risultati espressi in forma sintetica, tramite indicatori numerici o punteggi, diretti a fornire una rappresentazione in termini predittivi o probabilistici, del profilo di rischio, affidabilità o puntualità nei pagamenti dell'interessato. Si precisa che, rispetto a tali trattamenti e sistemi di credit scoring, il Gestore non adotta alcuna decisione in grado di incidere su diritti e libertà degli interessati limitandosi a supportare i propri Clienti fornendo agli stessi le informazioni tratte dal singolo SIC ed i suddetti indicatori sintetici. Le valutazioni del rischio e del merito creditizio sono effettuate esclusivamente dai Clienti stessi che possono essere in possesso di altre informazioni aggiuntive e che decidono sulla base di loro scelte di gestione del credito fondate su criteri e logiche di mercato insindacabili da parte del singolo Gestore del SIC.
Alcune informazioni aggiuntive possono esserle fornite in caso di mancato accoglimento di una sua richiesta.

I SIC cui noi aderiamo sono gestiti da:

| **1.ESTREMI IDENTIFICATIVI:** | **CRIF S.p.A.** |
|---|---|
| DATI DI CONTATTO: | con sede legale in Bologna;<br>Ufficio Relazione con il Pubblico:<br>Via Zanardi 41, 40131 Bologna<br>Telefono: 051.6458900 – Fax: 051.6458940<br>Sito internet: **www.crif.it/consumatori/** |
| TIPO DI SISTEMA: | positivo e negativo |
| TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI: | tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata |
| USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING: | sì |
| ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO: | no |

| **TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI NEI SIC** | |
|---|---|
| **Richieste di finanziamento** | **6 mesi**, qualora l'istruttoria lo richieda, o **3 mesi** in caso di **rifiuto** della richiesta o **rinuncia** della stessa |
| **Morosità di due rate o di due mesi poi sanate** | **12 mesi** dalla data di registrazione dei dati relativi alla regolarizzazione |
| **Ritardi superiori sanati anche su transazione** | **24 mesi** dalla data di registrazione dei dati relativi alla regolarizzazione |
| **Eventi negativi (ossia morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati** | **36 mesi** dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso). Il termine massimo di conservazione dei dati relativi a inadempimenti non successivamente regolarizzati - fermo restando il suddetto termine «normale» di riferimento di trentasei mesi - non può comunque mai superare - all'eventuale verificarsi delle altre vicende rilevanti in relazione al pagamento - i cinque anni dalla data di scadenza del rapporto, quale risulta dal contratto |
| **Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi)** | **60 mesi** dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del contratto, ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date (in caso di compresenza di rapporti con eventi positivi e di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati, si applica il termine di conservazione previsto per i rapporti con eventi negativi non sanati) |

# MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO

Da compilare e inviare esclusivamente nel caso in cui il Cliente voglia esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto.
Il modulo compilato potrà essere trasmesso a Sorgenia S.p.A. spedito con raccomandata A/R alla **Casella Postale 14287 - 20152 Milano**, entro i 14 giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto con Sorgenia. Il termine è esteso a 30 (trenta) giorni nel caso di Contratto concluso nel contesto di: (i) visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Consumatore; (ii) escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o concludere contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.
In alternativa potrai compilare il modulo direttamente online nell'Area Clienti del sito **sorgenia.it** o su app **MySorgenia**. In questo caso, ti sarà inviata una conferma di avvenuto ricevimento del modulo.
Qualora il Cliente voglia esercitare il diritto di ripensamento relativamente ad una sola somministrazione potrà contattare il Servizio Clienti Sorgenia all'indirizzo e-mail costumercare@sorgenia.it o chiamando al numero 800.294.333 da fisso e 02.44388001 da cellulare.

## CON IL PRESENTE MODULO ESERCITO IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO PER IL SEGUENTE CONTRATTO

CODICE CONTRATTO, SOTTOSCRITTO CON SORGENIA

IN DATA (gg/mm/aaaa) / /

PER LA FORNITURA DI ☐ ENERGIA ELETTRICA ☐ GAS

NEL COMUNE DI

IN VIA/PIAZZA

N. CIVICO

INTERNO

IDENTIFICATA DAL NUMERO DI

POD

PDR

## DATI RELATIVI AL CLIENTE

NOME E COGNOME (O DENOMINAZIONE CONDOMINIO)*

CODICE FISCALE*

INDIRIZZO

N.

CAP

COMUNE

PROV.

(*) dati obbligatori

Ti ricordiamo che puoi esercitare il diritto di ripensamento anche senza utilizzare il presente modulo, purché lo comunichi a Sorgenia S.p.A. agli indirizzi sopra indicati via posta in modo esplicito.

Luogo Data *(gg/mm/aaaa)* / / **Firma** _____