

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

ART. 1 – DEFINIZIONI – Ai fini del presente Contratto si applicano le seguenti definizioni: **"Arera"**: "Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente", autorità amministrativa indipendente che regola e disciplina il settore dell'energia elettrica e del gas naturale, istituita con la legge 14/11/1995, n. 481, Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, pubblicata in GU n. 270 del 18/11/1995 – Supplemento Ordinario n. 136; **"Addebito Diretto SEPA"**: è un servizio di incasso basato sulla sottoscrizione da parte del Cliente di un'autorizzazione ad addebitare direttamente il conto corrente (mandato) ed attivato da SANTACROCE ENERGIE che – a seguito del mandato firmato dal proprio cliente avvia la riscossione delle somme dovute attraverso la propria Banca (introdotta dal Regolamento Europeo n. 260/2012 – che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il regolamento (CE) n. 924/2009 pubblicato nella GU del 30/03/2012); **"Bolletta sintetica"**: è il documento di fatturazione, valido ai fini fiscali, che viene reso periodicamente al Cliente e che riporta le informazioni relative ai consumi del Cliente, agli importi fatturati, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione della fornitura; **"Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità"**: azione finalizzata alla sospensione temporanea del servizio di distribuzione consistente nella chiusura da remoto o in loco del Punto di Riconsegna; **"Cliente"**: è il soggetto, la persona fisica o giuridica identificata nella Proposta di Fornitura che richiede la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale con applicazione delle condizioni economiche riservate ai Clienti del mercato libero proposte dal Fornitore, che acquista energia elettrica e/o gas naturale oggetto del presente Contratto per uso esclusivamente non domestico; **"Cliente buon pagatore"**: è il Cliente finale che ha pagato entro i termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio; **"Codice del Consumo"**: è l'insieme delle norme di cui al Decreto legislativo 06/09/2005, n. 206 (e successive modifiche e integrazioni), pubblicato nella GU n. 235 del 08/10/2005 – Supplemento Ordinario n. 162; **"Conferma del contratto"**: è, nel caso dei contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza, la comunicazione e/o documentazione fornita, anche mediante supporto durevole, dal venditore al Cliente finale al fine di acquisire un consenso informato in relazione alla conclusione del Contratto da parte del Cliente finale; **"Consumi effettivi"**: sono i consumi di energia elettrica e/o gas naturale attribuiti sulla base delle letture rilevate dal gruppo di misura ubicato presso il punto di fornitura nella titolarità del Cliente; **"Contratto"**: il presente Contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale al Cliente, concluso nei e/o fuori dei locali commerciali di SANTACROCE ENERGIE o attraverso forme di comunicazione a distanza, formato dalla Proposta di Fornitura, dalle presenti Condizioni Generali, dall'Offerta Economica e dai relativi allegati; **"Contratto a distanza"**: qualsiasi Contratto concluso tra il professionista e il Cliente nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del Cliente, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del Contratto, compresa la conclusione del contratto stesso (a titolo esemplificativo, attraverso via telefono o internet); **"Contratto concluso nei locali commerciali di SANTACROCE ENERGIE"**: qualsiasi contratto tra il professionista ed il Cliente concluso presso lo Sportello Clienti di SANTACROCE ENERGIE; **"Contratto concluso fuori dei locali commerciali di SANTACROCE ENERGIE"**: qualsiasi contratto tra il professionista ed il Cliente concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di SANTACROCE ENERGIE (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale); **"Contratto di dispacciamento"**: Contratto stipulato con Terna S.p.A., per l'erogazione del servizio di dispacciamento e per la regolazione delle relative partite economiche; **"Contratto di distribuzione"**: Contratto stipulato con il Distributore per l'erogazione del servizio di distribuzione sulla rete locale e la regolazione delle relative partite economiche; **"Distributore elettrico"**: è il soggetto esercente in regime di concessione l'attività di distribuzione locale di energia elettrica, alla cui rete è connesso il punto di prelievo (POD) del Cliente; **"Distributore Gas"**: è il soggetto esercente l'attività di trasporto locale del gas naturale attraverso reti di gasdotti locali per la consegna al Cliente; **"Double Opt-in"**: modalità attraverso la quale viene inviato al cliente una e-mail/sms contenente un link che rimanda ad una pagina web all'interno della quale il cliente troverà la documentazione contrattuale e dove potrà confermare e/o rifiutare e/o modificare la proposta di fornitura, seguendo la procedura on line; **"Elementi di Dettaglio"**: sono le informazioni di dettaglio, contenute nella bolletta, relative agli importi fatturati, con l'indicazione dei prezzi unitari applicati per ogni voce di spesa e delle relative quantità, rese disponibili da SANTACROCE ENERGIE su richiesta del Cliente; **"Fasce orarie"**: sono le seguenti fasce orarie, così come definite nella tabella 6 del TVI: nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00; F2 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 08:00 e dalle ore 19:00 alle ore 23:00 e nei giorni di sabato dalle ore 07:00 alle ore 23:00; F3 nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 00:00 alle ore 07:00 e dalle ore 23:00 alle ore 24:00 e nei giorni di domenica e festivi tutte le ore della giornata; **"Fattura di chiusura"**: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra SANTACROCE ENERGIE e il Cliente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal cliente finale; **"Fattura di periodo"**: è ogni fattura successiva alla prima emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra venditore e cliente finale; **"Fatturazione anomala di consumi"**: si definisce anomala la fattura o la somma delle bollette, successiva/e ad un blocco di fatturazione o relativa/e al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emessa/e con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il Cliente dalla regolazione e di importo superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi nei seguenti casi: a) basata su dati di misura rilevati o stimati che faccia seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati; b) contenente ricalcoli qualora sia intervenuta una modifica dei dati di misura per lettura precedentemente errata o per ricostruzione dei consumi; c) contenente ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate; d) emessa successivamente ad un blocco di fatturazione; e) emessa per prima successivamente all'attivazione della fornitura, con valori anomali rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente alla presentazione di un reclamo; **"Fornitore"**: SANTACROCE ENERGIE SRL (di seguito "SANTACROCE ENERGIE"), società autorizzata alla vendita di energia elettrica e/o gas naturale dal Ministero dello Sviluppo Economico, con sede in Via Benedetto Croce, 22 – 67035 Pratola Peligna (AQ); **"Fornitura dei servizi energetici"**: è la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale; **"Gas"**: gas naturale distribuito a mezzo di reti urbane; **"Glossario"**: è uno strumento rivolto al Cliente per rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette di energia elettrica e gas naturale, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione; **"Gruppo di misura"**: è la parte dell'impianto di alimentazione del Cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale e per il collegamento all'impianto interno del Cliente. Il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati; **"Interruzione della fornitura di energia elettrica"** e **"Interruzione della fornitura di gas naturale"**: azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che

alimenta l'impianto del Cliente; **"Microimprese"**: sono i clienti finali diversi dai clienti domestici aventi meno di 10 dipendenti ed un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 (due) milioni di euro; **"Offerta economica per i servizi energetici a mercato libero di SANTACROCE ENERGIE"** (di seguito "Offerta Economica"): allegata al presente Contratto, contiene le condizioni economiche per la fornitura dei servizi energetici; **"Parti"**: SANTACROCE ENERGIE ed il Cliente definiti congiuntamente; **"Piccole imprese"**: sono i clienti finali, diversi dai clienti domestici e dalle microimprese, aventi meno di 50 dipendenti ed un fatturato annuo o totale di bilancio non superiore a 10 (dieci) milioni di euro; **"Proposta di Fornitura"**: il modulo della Proposta di Adesione Contrattuale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con cui il cliente propone di aderire al contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale; **"Punto di Fornitura"** o **"PdF"**: il POD, il PDR o entrambi, a seconda che il contratto abbia ad oggetto, rispettivamente, la somministrazione di energia elettrica o di gas naturale o di entrambe; **"Punto di prelievo"** (di seguito "POD"): punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dalla società di vendita e prelevata dal Cliente; **"Punto di riconsegna"** (di seguito "PDR"): punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato dalla società di vendita e prelevato dal Cliente; **"Ricalcolo"**: ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette, quando: i) si rendono disponibili le letture ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture e consumi stimati; ii) si verifica una modifica dei consumi dovuta, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; iii) si verifica una modifica dei prezzi applicati; **"Servizio di Conciliazione"**: è l'organismo istituito dall'Arera con deliberazione 260/2012/E/com del 21/06/2012, gestito in avallimento dall'Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23/07/2009, n. 99 e del decreto legislativo 01/06/2011, n. 93, iscritto nell'Elenco degli Organismi ADR istituito dalla medesima Autorità ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del Consumo; **"Servizio di Default"**: è, in relazione al gas naturale, il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas naturale prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disallacciato o trovi un Fornitore; **"Servizio di maggior tutela"**: è, in relazione all'energia elettrica, il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 2, della legge 03/08/2007, n. 125/07, G.U. n. 188 del 14/08/2007, riservato ai clienti finali domestici e ai clienti finali non domestici connessi in bassa tensione titolari unicamente di punti di prelievo con potenza contrattualmente impegnata inferiore o pari a 15 kW; **"Servizio a tutele gradual"**: è, in relazione all'energia elettrica, il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 60 della legge n. 124/17, riservato alle piccole imprese connesse in bassa tensione ovvero alle microimprese titolari di almeno un punto di prelievo con potenza contrattualmente impegnata superiore a 15kW; **"Servizio di salvaguardia"**: è, in relazione all'energia elettrica, il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 4, della legge 03/08/2007, n. 125/07, G.U. n. 188 del 14/08/2007, riservato a tutti i clienti finali che non hanno diritto al servizio di maggior tutela o al servizio a tutele gradual; **"Servizi di ultima istanza"**: sono, in relazione all'energia elettrica, il Servizio di maggior tutela, il servizio a tutele gradual ovvero il Servizio di salvaguardia; **"Servizi Online"**: è lo strumento digitale di SANTACROCE ENERGIE attraverso cui il Cliente può gestire in autonomia le proprie forniture (a titolo esemplificativo, può effettuare l'autolettura, consultare i consumi e l'archivio contratti e bollette, effettuare pagamenti online, ecc.); **"Switching"**: in relazione all'energia elettrica, è la variazione dell'utente del dispacciamento relativo ad uno o più punti di prelievo associati al Cliente finale e in relazione al gas naturale è la variazione dell'utente della distribuzione relativo ad uno o più punti di riconsegna; **"SII"**: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13/08/2010, n. 129, G.U. n. 192 del 18/08/2010; **"Sistema indennitario"**: è il sistema che garantisce un'indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato dal TISIND; **"Sportello/ Clienti"**: sono i punti di contatto sul territorio resi disponibili ai Clienti da SANTACROCE ENERGIE; **"Trattamento monorario"**: è l'utilizzo delle rilevazioni e delle registrazioni effettuate da un misuratore senza la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica immessa e/o prelevata; **"Trattamento per fasce"**: è l'utilizzo delle rilevazioni e delle registrazioni effettuate da un misuratore elettronico messo in servizio per la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica immessa e/o prelevata; **"TERNA S.p.A."**: è la società responsabile dei servizi di trasmissione sulla rete di alta e altissima tensione e del dispacciamento su tutto il territorio nazionale; **"Voltura"**: l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede di avvicinarsi a un precedente intestatario senza soluzione di continuità della fornitura, presso il/ i PdF oggetto del contratto; **"Voltura Ordinaria"**: la Voltura diversa dalla Voltura Mortis Causa e dalla Voltura per Incorporazione Societaria; **"Voltura Mortis Causa"**: la Voltura in cui il Cliente chiede di avvicinarsi a un precedente intestatario in qualità di successore Mortis causa; **"Voltura per Incorporazione Societaria"**: la Voltura in cui il Cliente richiedente è una società che ha incorporato un'altra società precedentemente intestataria del/ i PdF oggetto del contratto; **"Delibera Arera n. 200/99"** (e successive modifiche e integrazioni) del 28/12/1999 – Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a clienti del mercato vincolato ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera h), della legge 14/11/1995, n. 481 – pubblicata in GU n. 306 Supplemento Ordinario n. 235 del 1999; **"Delibera Arera 398/2014/R/eel"** (e successive modifiche e integrazioni) del 31/07/2014 – Disposizioni funzionali all'acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale. Regolazione della voltura nel settore elettrico – pubblicata sul sito www.arera.it in data 01/08/2014; **"Delibera Arera 485/2015/R/eel"** (e successive modifiche e integrazioni) del 14/10/2015 – Riforma del processo di switching nel mercato retail elettrico – pubblicata sul sito www.arera.it in data 19/10/2015; **"Delibera Arera 501/2014/R/com"** (e successive modifiche e integrazioni) del 16/10/2014 – Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di energia elettrica e/o gas naturale distribuito a mezzo di reti urbane – pubblicata sul sito www.arera.it in data 20/10/2014; **"Delibera Arera 102/2016/R/com"** (e successive modifiche e integrazioni) del 10/03/2016 – Regolazione della voltura nel settore gas naturale e modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 398/2014/R/eel – pubblicata sul sito www.arera.it in data 11/03/2016; **"Delibera Arera 302/2016/R/com"** (e successive modifiche e integrazioni) del 09/06/2016 – Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura – pubblicata sul sito www.arera.it in data 10/06/2016; **"Delibera Arera 77/2018/R/com"** (e successive modifiche e integrazioni) del 08/02/2018 – Riforma del processo di switching nel mercato retail del gas naturale – pubblicata sul sito www.arera.it in data 09/02/2018; **"Delibera Arera 569/2019/R/gas"** (e successive modifiche e integrazioni) del 27/12/2019 – Approvazione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020/2025 – Parte I del Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020/2025 (RQDG) – pubblicata sul sito www.arera.it in data 27/12/2019; **"Delibera Arera 167/2020/R/gas"** (e successive modifiche e integrazioni) del 19/05/2020 – Disposizioni in materia di

assicurazione a favore dei clienti finali del gas per il quadriennio 01/01/2021-31/12/2024 – pubblicata sul sito www.arera.it in data 22/05/2020; **"Delibera 426/2020/R/com"** (e successive modifiche e integrazioni) del 27/10/2020 che ha approvato il Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali – pubblicato sul sito www.arera.it in data 29/10/2020; **"TIC"**: è il Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione (2020/2023) approvato con Delibera Arera n. 568/2019/R/eeI (e successive modifiche e integrazioni) del 27/12/2019 – pubblicata sul sito www.arera.it in data 27/12/2019; **"TICO"**: è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas naturale e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione, approvato con Delibera 209/2016/E/com (e successive modifiche e integrazioni) del 05/05/2016 – pubblicata sul sito www.arera.it in data 06/05/2016; **"TIF"**: è il Testo Integrato Fatturazione, approvato con Delibera Arera 463/2016/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 04/08/2016 – pubblicato sul sito www.arera.it in data 05/08/2016; **"TILP"**: è il Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas naturale in ordine alla determinazione convenzionale per fasce orarie dei profili di prelievo dell'energia elettrica corrispondenti ai Clienti finali con prelievi non trattati su base oraria (load profiling per fasce), approvato con Delibera Arera n. 278/07 (e successive modifiche e integrazioni) del 31/10/2007, pubblicata in GU n. 284 Supplemento Ordinario n. 255 del 06/12/2007; **"TIME"**: è il Testo Integrato Misura Elettrica (2016/2019), approvato con Delibera Arera 654/2015 del 23/12/2015 – pubblicato sul sito www.arera.it in data 28/12/2015; **"TIMC"**: è il Testo integrato morosità gas, approvato con Delibera Arera Arg/Gas n. 99/11, (e successive modifiche e integrazioni) del 21/07/2011 – Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas. Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio credito per il mercato energia elettrica – pubblicata sul sito www.arera.it in data 29/07/2011; **"TIMOE"**: è il Testo Integrato morosità elettrica, approvato con Delibera Arera 258/2015/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 29/05/2015 – pubblicato sul sito www.arera.it in data 04/06/2015; **"TIQE"**: è il Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016/2023 approvato con Delibera Arera ARG/elt 646/2015 del 22/12/2015 (e successive modifiche e integrazioni) – pubblicata sul sito www.arera.it in data 22/12/2015; **"TIQV"**: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale approvato con Delibera Arera ARG/com 413/2016 (e successive modifiche e integrazioni) del 21/07/2016 – pubblicata sul sito www.arera.it in data 22/07/2016; **"TIS"**: è il Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas naturale in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement) comprensivo di modalità per la determinazione delle partite economiche insorgenti dalle rettifiche ai dati di misura con (modifiche alla deliberazione n. 111/06), approvato con Delibera Arera ARG/elt 107/09 (e successive modifiche e integrazioni) del 30/07/2009 – pubblicata in GU n. 211 dell'11/09/2009, Supplemento Ordinario n. 171; **"TISIND"**: è il Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, approvato con Delibera di Aera 593/2017/R/COM (e successive modifiche e integrazioni) del 03/08/2017 – pubblicata sul sito www.arera.it; **"TIT"**: è il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (2020/2023), approvato con Delibera Arera n. 568/2019/R/eeI (e successive modifiche e integrazioni) del 27/12/2019 – pubblicata sul sito www.arera.it in data 27/12/2019.

ART. 2 – CONCLUSIONE DEL CONTRATTO – Il Cliente può formulare la Proposta di Fornitura: a) compilando, fornendo, ove richiesta, copia del documento di identità del legale rappresentante con potere di firma, visura camerale (ove disponibile) e firmando: (i) il Contratto cartaceo in tutte le sue copie, comprensivo della proposta di fornitura, dalle presenti Condizioni Generali, dell'offerta economica prescelta e dai relativi allegati, o (ii) il Contratto elettronico disponibile su tablet, o (iii) il Contratto elettronico disponibile sul portale, oppure (iv) il Contratto elettronico tramite Double Opt-in; b) per via telefonica, tramite un operatore incaricato da SANTACROCE ENERGIE. La selezione dell'opzione che consente di formulare la Proposta di Fornitura tramite il Portale, l'apposizione della Firma Grafometrica su tablet o la formulazione telefonica della Proposta di Fornitura si intendono "sottoscrizione" a tutti gli effetti del Contratto. In caso di formulazione online, SANTACROCE ENERGIE invia, in forma elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente, copia integrale della documentazione contrattuale e ogni altra comunicazione relativa al Contratto, ad eccezione delle comunicazioni per le quali la legge o il Contratto preveda una modalità specifica di invio; la documentazione contrattuale verrà inviata al Cliente al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla formulazione e comunque prima dell'attivazione della fornitura. In caso di apposizione della Firma Grafometrica su tablet o di formulazione telefonica, SANTACROCE ENERGIE invia al Cliente copia integrale della documentazione contrattuale in forma cartacea o elettronica all'indirizzo indicato dal Cliente al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla formulazione della Proposta e comunque prima dell'attivazione della fornitura. La Proposta di Fornitura è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 c.c., ed è valida per i 90 (novanta) giorni successivi alla sua data di sottoscrizione.

2.1 Il contratto di fornitura si perfeziona e conclude mediante sottoscrizione, da parte del Cliente, della Proposta di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, e la successiva accettazione da parte del Fornitore che potrà intervenire: a) mediante comunicazione scritta via posta ordinaria, via e-mail o via sms ai riferimenti indicati dal Cliente, ovvero b) mediante l'attivazione della/e richiesta/e di Fornitura. L'accettazione potrà legittimamente intervenire anche limitatamente ad una delle due forniture richieste.

2.2 Laddove il sottoscrittore della Proposta non sia il proprietario dell'immobile ove insistono le utenze da somministrare, egli, unitamente alla sottoscrizione della Proposta, dovrà fornire al Fornitore il titolo in base al quale egli ha la disponibilità di detto immobile.

2.3 Per quanto riguarda i Contratti a Distanza, il contratto si intende concluso dopo l'accettazione espressa del Cliente ex art. 51 del Codice del Consumo. Con riferimento alla fornitura di gas naturale, se il contratto è concluso da un Cliente per il quale il Distributore competente ha in precedenza eseguito uno o più interventi di interruzione dell'alimentazione, anche in relazione ad un PDR diverso da quello per il quale richiede l'attivazione, l'attivazione della fornitura è subordinata, ai sensi dell'art. 12, comma 2 del TIMG, al pagamento, da parte del Cliente, degli importi dovuti.

2.4 SANTACROCE ENERGIE, ai sensi dell'art. 8, comma 2 del TIMG, ha facoltà di revocare l'attivazione della fornitura di gas naturale; a tal fine, il Distributore competente comunicherà a SANTACROCE ENERGIE le seguenti informazioni: a) se il PDR risulta chiuso per morosità; b) il mercato di provenienza del Cliente; c) l'accessibilità o meno del PDR; d) le date di eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da SANTACROCE ENERGIE; e) le date di eventuali richieste di attivazione oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da SANTACROCE ENERGIE.

2.5 SANTACROCE ENERGIE, ai sensi dell'art. 6, comma 3 del TIMOE, ha facoltà di revocare l'attivazione della fornitura di energia elettrica; a tal fine, il Distributore competente comunicherà a SANTACROCE ENERGIE le seguenti informazioni: a) se il POD risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; b) se per il medesimo POD sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo; c) il mercato di provenienza del punto; d) le date di eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da SANTACROCE ENERGIE; e) le date di eventuali richieste di attivazione oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da SANTACROCE ENERGIE.

2.6 In seguito al ricevimento delle informazioni di cui ai commi 2.4 e 2.5, SANTACROCE ENERGIE eserciti le facoltà ivi previste, la Proposta contrattuale si intende revocata e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

2.7 Se il Cliente richiede una voltura e/o un subentro su un POD e/o PDR sui quali sussistono morosità pregresse, SANTACROCE ENERGIE inviterà il Cliente a presentare una Dichiarazione di estraneità al debito del precedente intestatario con indicazione della data dalla quale il richiedente ha la disponibilità dell'immobile e del relativo titolo. A tale dichiarazione dovrà essere sempre allegata la documentazione attestante il titolo. Solo nel caso in cui esperite le verifiche di competenza si accerti che le morosità pregresse non siano riconducibili al precedente intestatario, ma al cliente richiedente la voltura e/o il subentro, ivi i casi in cui questi è erede del precedente intestatario, la stessa verrà eseguita previo saldo dei pagamenti insoluti.

ART. 3 – OGGETTO – EFFICACIA E DURATA DEL CONTRATTO – CARATTERISTICHE DEL PUNTO DI FORNITURA

3.1 Il Contratto ha per oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale esclusivamente per usi non domestici;

3.2 L'efficacia del presente Contratto è subordinata: a) all'assenza di situazioni di morosità pregressa attribuibile al Cliente, alla verifica positiva del possesso da parte del cliente dei requisiti di rating, di affidabilità economica, patrimoniale o finanziaria richiesti dal Fornitore, all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Tale attività è effettuata anche attraverso l'interrogazione di banche di dati pubbliche. Nel caso in cui tali verifiche diano esito negativo, SANTACROCE ENERGIE ne darà comunicazione in forma scritta; b) al collegamento dei punti di fornitura oggetto del Contratto alle reti di distribuzione locale; c) all'attivazione dei servizi di trasporto e dispacciamento, nel caso di fornitura di energia elettrica; d) all'attivazione del servizio di distribuzione, nel caso di fornitura di gas naturale. A tal fine: a) SANTACROCE ENERGIE provvede, per la fornitura di gas naturale presso i PDR oggetto del Contratto, a stipulare il Contratto di vettoriamento con il Distributore locale; b) in relazione alla fornitura di energia elettrica, il Cliente conferisce a SANTACROCE ENERGIE mandato senza rappresentanza ex art. 1705 c.c., a stipulare, per i POD oggetto del Contratto, il Contratto di trasporto con il Distributore locale, nonché il Contratto di dispacciamento con TERNA S.p.a., e l'autorizza, ai sensi dell'art. 1717 c.c., ad avvalersi di altre società controllanti il mandatario o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata; c) il Cliente conferisce altresì a SANTACROCE ENERGIE mandato con rappresentanza ex art. 1704 c.c. per la conclusione con il Distributore del Contratto di connessione. SANTACROCE ENERGIE provvede, direttamente o tramite società controllanti il mandatario o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata, per la fornitura di energia elettrica presso i POD oggetto del Contratto a richiedere, al Distributore competente, su richiesta e per conto del Cliente, le prestazioni oggetto del TIQE; rientrano tra tali prestazioni, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le prestazioni relative all'aumento di potenza, allo spostamento dei gruppi di misura, alla verifica del gruppo di misura, alle disattivazioni. Si precisa che, nei casi particolarmente dettagliati all'art. 81.3 del TIQE, il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore competente; d) con riferimento alla fornitura di gas naturale, SANTACROCE ENERGIE provvede, per i PDR oggetto del presente Contratto, a richiedere al Distributore competente, su richiesta e per conto del Cliente, le prestazioni oggetto della Sezione III della RQDG; rientrano tra tali prestazioni, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le prestazioni relative allo spostamento dei gruppi di misura, alla verifica del gruppo di misura, alle disattivazioni e riattivazioni. In seguito a sospensione per potenziale pericolo, il Cliente richiede la riattivazione della fornitura direttamente al Distributore competente.

3.3 SANTACROCE ENERGIE è altresì autorizzata dal Cliente ad essere destinataria del rilascio delle curve di prelievo rilevate dal Distributore locale.

3.4 I mandati conferiti cessano alla data di risoluzione del presente Contratto e devono ritenersi da parte del Cliente irrevocabili fino a detta data. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione ed a fornire tutti i documenti utili e necessari.

3.5 Gli effetti del presente Contratto, valevole per i punti di fornitura comunicati dal Cliente, decorrono dal giorno dell'avvenuta attivazione della fornitura dei servizi energetici, come indicato nella Scheda Tecnica, e il Contratto si intende a tempo indeterminato, salvo la possibilità di recesso di entrambe le Parti disciplinata dall'art. 5. Qualora la data di attivazione della fornitura non sia compatibile con la data di attivazione del servizio di trasporto di energia elettrica e/o gas naturale, la decorrenza della fornitura si intende differita alla prima data utile successiva che SANTACROCE ENERGIE comunicherà al Cliente tramite posta ordinaria presso l'indirizzo di fatturazione indicato dal Cliente stesso. Qualora la modifica della data di attivazione non sia imputabile a SANTACROCE ENERGIE (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tale causa può consistere nella subordinazione dell'efficacia del Contratto al pagamento da parte del Cliente delle morosità pregresse) la stessa non è responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente, derivanti dal rinvio dell'attivazione della fornitura.

3.6 In relazione all'energia elettrica, se i dati relativi alla potenza disponibile, indicati dal Cliente nella Scheda Tecnica, sono difformi da quelli in possesso del Distributore competente, SANTACROCE ENERGIE ne dà comunicazione scritta al Cliente e applicherà comunque il dato come risultante al Distributore. Se la tipologia d'uso dichiarata dal cliente, all'atto di accettazione della Proposta contrattuale, è diversa da quella comunicata dal Distributore competente a SANTACROCE ENERGIE (ad es. uso domestico), SANTACROCE ENERGIE applicherà la tipologia d'uso e le vigenti condizioni economiche valide per la tipologia d'uso comunicata dal Distributore Locale. SANTACROCE ENERGIE ne darà comunque comunicazione scritta al Cliente.

3.7 Nel caso di Switching, la fornitura sarà attivata compatibilmente con le tempistiche previste dalla delibera 487/2015 per il servizio energia elettrica e dalla Delibera 77/2018/R/com in relazione al servizio gas naturale.

3.8 Nel caso di attivazione di un nuovo POD o PDR, di uno precedentemente disattivato ed in caso di voltura, la fornitura sarà avviata secondo le tempistiche definite nel TIQE per il servizio energia elettrica e definite nel RQDG per il servizio gas naturale

ART. 4 – GARANZIE

4.1 SANTACROCE ENERGIE ha la facoltà di richiedere al Cliente, anche successivamente all'attivazione del Contratto, una somma a titolo di deposito cauzionale.

4.2 Con riferimento all'energia elettrica, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è di € 15,50 (quindici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata.

4.3 Con riferimento al gas naturale, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato nella misura: di € 30,00 (trenta/00) per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; di € 90,00 (novanta/00) per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1500 Smc/anno; di € 150,00 (centocinquanta/00) per i Clienti con consumi superiori a 1500 Smc/anno e fino a 2500 Smc/anno; di € 300,00 (trecento/00) per i Clienti con consumi superiori a 2500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno; pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5000 Smc/anno. Se, nel corso del rapporto contrattuale, i consumi storici del Cliente subiscono variazioni, l'ammontare del deposito cauzionale così come sopra definito, viene adeguato ai nuovi scaglioni di consumo.

4.4 Il pagamento del deposito cauzionale avviene con addebito in bolletta e viene restituito al momento della cessazione degli effetti del Contratto di vendita, maggiorato degli interessi maturati al tasso legale, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture rimaste insolute e dei relativi interessi moratori. Qualora nel corso della somministrazione l'importo del deposito sia incamerato, in tutto o in parte da SANTACROCE ENERGIE, il Cliente sarà tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima fattura utile.

4.5 Se il Cliente sceglie, come modalità di pagamento della bolletta, la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette, SANTACROCE ENERGIE non può richiedere alcuna somma a titolo di deposito cauzionale; se il Cliente sceglie tale modalità successivamente all'attivazione del Contratto, il deposito cauzionale eventualmente versato viene restituito successivamente all'attivazione della domiciliazione. La mancata prestazione delle garanzie richieste in riferimento all'energia elettrica e al gas naturale conferisce a SANTACROCE ENERGIE la facoltà di sospendere le forniture in corso, di negare quelle richieste e, nei casi di maggior rischio, di risolvere il Contratto. In caso di insolvenza, SANTACROCE ENERGIE può utilizzare il deposito cauzionale a copertura dei propri crediti e il Cliente non può riottenere la fornitura se non la reintegra. Il deposito cauzionale viene rimborsato al momento della cessazione del Contratto, dopo il saldo di tutti i consumi relativi all'utenza cessata e detraendo gli eventuali importi ancora dovuti dal Cliente.

ART. 5 – RECESSO UNILATERALE E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

5.1 Il Cliente può recedere senza oneri dal presente contratto con un preavviso di 9 (nove) mesi. Qualora tutti i punti di fornitura di energia elettrica del Cliente siano connessi in bassa tensione e/o, in relazione al gas naturale, i consumi del Cliente siano superiori a 200.000 Smc/anno, se il Cliente recede dal Contratto al fine di cambiare fornitore, può esercitare il diritto di recesso senza oneri in qualsiasi momento della fornitura, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore, rilasciando al nuovo fornitore procura ad esercitare il recesso in suo nome e per suo conto verso SANTACROCE ENERGIE.

5.2 Se il Cliente recede dal Contratto senza il fine di cambiare fornitore, ma al fine di cessare la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, il Cliente deve inviare apposita comunicazione di recesso a SANTACROCE ENERGIE rivolgendosi direttamente allo Sportello Clienti più vicino, contattando il numero 0864.435.172 oppure il numero verde 800.198.422 o inoltrando richiesta scritta a SANTACROCE ENERGIE – Via Benedetto Croce, 22 – 67035 Pratola Peligna (AQ) mediante raccomandata A/R che consenta di accertare la data di ricevimento e che deve riportare gli elementi per identificare univocamente il contratto di fornitura da cui si desidera recedere oltre al recapito presso il quale deve essere inviata la fattura finale di chiusura. In seguito al ricevimento della comunicazione di recesso, SANTACROCE ENERGIE inoltra al distributore Competente richiesta di chiusura del contatore di energia elettrica e/o gas naturale. In tale caso il termine di preavviso non può essere superiore a 30 (trenta) giorni e decorre dalla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'esercente. Fino alla cessazione della fornitura eseguita dal Distributore il Contratto rimane attivo ed il Cliente resta direttamente responsabile verso SANTACROCE ENERGIE del pagamento dell'energia elettrica e/o del gas naturale, e relative imposte, nonché nei confronti del Distributore per qualsiasi danno che possa derivare al Contatore ed agli impianti.

5.3 SANTACROCE ENERGIE può recedere senza oneri dal presente Contratto con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi, anche con riferimento ad una sola delle forniture, mediante raccomandata A/R o elettronica, che consenta di accertare la data di ricevimento. È altresì facoltà di SANTACROCE ENERGIE recedere dal Contratto, in deroga al suddetto termine minimo di preavviso, nei casi e con le modalità previste dalla Deliberazione 398/2014/R/eel (per il settore dell'energia elettrica) e dalla Deliberazione 102/2016/R/com (per il settore del gas naturale).

5.4 Il termine di preavviso del recesso di cui agli articoli 5.1 e 5.3 decorre dalla data di ricevimento della comunicazione da parte rispettivamente del venditore e del Cliente.

5.5 Qualora il Contratto sia stipulato fuori dai locali commerciali di SANTACROCE ENERGIE, ovvero attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri e senza fornire alcuna motivazione dandone comunicazione a SANTACROCE ENERGIE inviando una raccomandata A/R in Via Benedetto Croce, 22 – 67035 Pratola Peligna (AQ), oppure una e-mail a info@santacrocenergie.it, entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto. La comunicazione di cui sopra (eventualmente anche utilizzando il modulo pubblicato sul sito www.santacrocenergie.it) deve contenere almeno nome e cognome del Cliente, il numero del POD e/o del PDR e l'indirizzo di fornitura.

5.6 Se il Cliente ha richiesto espressamente a SANTACROCE ENERGIE che la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale abbia inizio durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al precedente comma 5.5, ma successivamente a tale richiesta lo esercita, il Cliente, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale, se la fornitura è già stata attivata, è tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura. Se invece la fornitura non è stata ancora attivata, al Cliente è addebitato un importo pari ad € 25,00 (venticinque/00) per ciascuna fornitura.

5.7 Ai sensi della Delibera 302/2016, il Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto, rilascia a SANTACROCE ENERGIE apposita procura a recedere, per suo conto ed in suo nome, dal contratto con il venditore uscente.

ART. 6 – CONDIZIONI ECONOMICHE

6.1 Ai consumi rilevati con le modalità di cui al successivo art. 7, vengono applicate le condizioni economiche di vendita indicate nell'Offerta Economica scelta dal Cliente, che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto. Relativamente alla fornitura di energia elettrica, con riferimento al TILP pubblicato ed aggiornato dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas naturale e il sistema idrico, ai siti trattati orari o per fasce orarie, viene applicato il prezzo articolato secondo il profilo scelto dal Cliente, mentre ai siti trattati monorari ai fini della disciplina del dispacciamento viene applicato un prezzo monorario, anche a fronte di preferenza, da parte del Cliente, del profilo per fasce orarie. Se, in corso di contratto, il trattamento del sito al fine della disciplina del dispacciamento venga modificato da monorario ad orario o per fasce orarie, a decorrere dal primo giorno del mese in cui la suddetta modifica avrà efficacia, si applica il prezzo biorario.

6.2 Sono a carico del Cliente tutti gli oneri e le maggiorazioni previste dalle Autorità competenti, nonché qualsivoglia diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti

e future, salvo che non siano espressamente posti, dalle normative vigenti e successive modifiche e/o integrazioni a carico di SANTACROCE ENERGIE e senza facoltà di rivalsa; di essi viene data evidenza in fattura.

6.3 Relativamente alla fornitura di energia elettrica, il Cliente si impegna, in conformità alle disposizioni e alle tempistiche che sono stabilite dalle autorità competenti, a rilasciare a SANTACROCE ENERGIE, o terzo da essa designato, i necessari mandati e/o deleghe e/o dichiarazioni di interesse per la partecipazione alle procedure di allocazione, sia su base annua sia per periodi temporali inferiori per la partecipazione alle procedure di allocazione di diritti connessi alla capacità produttiva in ambito nazionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo l'energia CIP 6 di cui all'art. 3, comma 12, del Decreto Legislativo 16/03/1999, n. 79) e dei diritti relativi alla capacità di interconnessione con l'estero e della capacità di trasporto in ambito nazionale (siano essi diritti di utilizzazione fisici e/o diritti connessi alla valorizzazione sui mercati elettrici di dette capacità). Il rilascio dei mandati, deleghe o dichiarazioni di interesse di cui sopra presuppongono il completo trasferimento dei relativi diritti a SANTACROCE ENERGIE, o terzo da essa designato, il cui valore è da intendersi compreso nei corrispettivi di vendita di cui all'art. 6.1; le eventuali assegnazioni dei diritti di cui al comma precedente, pertanto, non determinano alcuna variazione delle condizioni economiche pattuite. SANTACROCE ENERGIE, qualora il Cliente non rispetti gli impegni di cui sopra, ha facoltà di avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui al successivo art. 15.

6.4 Relativamente alla fornitura di energia elettrica, oltre a quanto previsto all'art. 6.1, sono posti a carico del Cliente, salvo diverse ed esplicite indicazioni riportate nell'Offerta Economica, i corrispettivi relativi alle perdite di energia in rete; a) a copertura degli oneri di trasmissione, distribuzione e misura di cui alla Delibera n. 654/15; b) relativi al servizio di dispacciamento, come previsti dalla Delibera n. 111/06. Con riferimento alle forniture in bassa tensione, viene inoltre applicato il corrispettivo DISPbt di cui al "TIV"; c) a copertura degli oneri di bilanciamento sostenuti da SANTACROCE ENERGIE, applicati in misura fissa ed invariabile per l'intera durata contrattuale definiti dalle condizioni economiche di vendita indicate nell'Offerta Economica scelta dal Cliente; d) relativi agli oneri e maggiorazioni di sistema previsti per il mercato libero (componenti "Asos", "Arim", "UC3", "UC6", ai sensi della Delibera n. 654/15; e) il corrispettivo PCV a remunerazione delle attività commerciali, di cui all' art. 10.1, lettera b) del "TIV"; f) eventuali oneri a carico di SANTACROCE ENERGIE, introdotti dalle Autorità competenti e finalizzati al rispetto degli adempimenti di cui all'art. 11 del Decreto Legislativo 16/03/1999, n. 79 ("Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica" in G.U. n. 75 del 31/03/1999) e successive modificazioni e integrazioni. Il Cliente si impegna a corrispondere a SANTACROCE ENERGIE tali corrispettivi con le modalità e nella misura stabilite dalle suddette disposizioni.

6.5 Relativamente alla fornitura di gas naturale, oltre a quanto previsto all'art. 6.1, sono posti a carico del Cliente, salvo diverse ed esplicite indicazioni riportate nell'Offerta Economica: a) la quota di vendita al dettaglio, di cui all'art. 7 del "TIVG", gli oneri aggiuntivi di trasporto compresi nelle componenti "QQA" di cui all'art. 11 dell'allegato A al "TIVG", nonché componenti di eventuale successiva introduzione applicata sul medesimo servizio; SANTACROCE ENERGIE si riserva inoltre di applicare al Cliente, previa comunicazione scritta, ogni altra componente tariffaria positiva introdotta nell'ambito delle condizioni economiche di tutela; b) la componente "QT" di cui all'art. 8 del "TIVG", a copertura dei costi di trasporto; i costi di distribuzione e misura del gas naturale, così come definiti all'art.10 del "TIVG".

6.6 Gli elementi essenziali di spesa saranno riassunti nella Bolletta sintetica; qualora il Cliente lo ritenesse necessario, può richiedere gli Elementi di Dettaglio rivolgendosi allo Sportello Clienti più vicino, contattando il numero 0864.435.172 oppure il numero verde 800.198.422 o inoltrando richiesta scritta a SANTACROCE ENERGIE – Via Benedetto Croce, 22 – 67035 Pratola (AQ). Le singole voci che compongono gli importi fatturati in bolletta saranno descritte nella Guida alla Lettura e nel Glossario pubblicati sul sito.

6.7 L'Offerta Economica scelta dal Cliente è valida per l'intera durata contrattuale. Il Cliente ha facoltà di scegliere in qualsiasi momento una diversa Offerta Economica, secondo le modalità e alle condizioni stabilite e comunicate di volta in volta da SANTACROCE ENERGIE.

6.8 Nel caso in cui tra i requisiti previsti dall'Offerta Economica vi sia la fornitura congiunta di energia elettrica e gas naturale e qualora durante il periodo di vigenza del Contratto il Cliente rinunci ad uno dei due servizi per qualsiasi motivo diverso dal cambio di fornitore, al restante servizio continuando ad essere applicate le condizioni economiche previste dalla medesima offerta; SANTACROCE ENERGIE si riserva comunque la facoltà di recedere dall'altro servizio oppure di proporre nuove condizioni economiche.

6.9 Il Cliente corrisponde i corrispettivi economici per l'erogazione del servizio di connessione dell'energia elettrica così come previsti dal TIC. In particolare, SANTACROCE ENERGIE applica il contributo in quota fissa previsto dal Distributore, a copertura degli oneri amministrativi, attualmente pari a € 25,51 (venticinque/51) e soggetti a variazione per provvedimenti dell'Arera per le richieste di nuova attivazione, voltura e subentro, aumento e riduzione di potenza, alimentazioni a mezzo di impianto di generazione locale, passaggi di tensione, connessioni plurime e per ogni altra modifica contrattuale che non richieda un aumento della potenza a disposizione. Per quanto attiene il contributo in quota potenza, attualmente pari ad € 71,04 (settantuno/04) per ogni kW aggiuntivo richiesto, questo valore è ridotto ad € 56,16 (cinquantasei/16) se il nuovo livello di potenza disponibile non è superiore a 6 kW, e non è dovuto se l'aumento viene richiesto dopo una diminuzione della potenza, per ripristinare il livello di potenza precedente. In relazione alla diminuzione di potenza, se questa viene richiesta in seguito ad un precedente aumento richiesto dallo stesso cliente, il Distributore competente procederà a restituire, tramite il venditore, la corrispondente quota potenza versata in occasione dell'aumento. Inoltre, analogamente a quanto previsto dal vigente TIV, SANTACROCE ENERGIE applica al Cliente, un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a € 25,00 (venticinque/00), per ogni prestazione che comporti l'invio di una richiesta al Distributore competente; tra queste vi rientrano: l'attivazione della fornitura di un nuovo POD o di uno precedentemente disattivato, la disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, la voltura, la disattivazione e riattivazione di un POD a seguito di morosità, la variazione di potenza e/o di tensione di un punto già attivo su richiesta del Cliente. Nessun contributo (né oneri amministrativi né oneri commerciali) è previsto in caso di attivazione del servizio per cambio di fornitore (switching). SANTACROCE ENERGIE applica il contributo, previsto dal Distributore, attualmente pari a € 24,81 (ventiquattro/81), e soggetti a variazione per provvedimenti dell'Arera, in caso di riallacciamento e distacco delle utenze stagionali a carattere ricorrente, così come previsto dal TIC. Tale contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la telegestione.

6.10 Con riferimento ai contratti di fornitura gas naturale, in caso di nuove attivazioni, volture, subentri, sospensione e riattivazione di un PDR a seguito di morosità e disattivazione del PDR su richiesta del Cliente finale, SANTACROCE ENERGIE applica a carico del Cliente, un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a € 25,00 (venticinque/00). Al Cliente sono, altresì, addebitati tutti i contributi di competenza del Distributore (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: interventi di attivazione e disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, sospensione e

riattivazione della fornitura per morosità del Cliente). Nessun contributo (né oneri amministrativi né oneri commerciali) è previsto in caso di attivazione del servizio per cambio di fornitore (switch).

ART. 7 - MODALITÀ DI CALCOLO DEI CONSUMI

7.1 La fatturazione avviene sulla base dei consumi del Cliente relativi al gruppo di misura installato presso il punto di fornitura oggetto del presente Contratto. I consumi del Cliente sono comunicati a SANTACROCE ENERGIE dal Distributore locale che ha la responsabilità dell'attività di misura sia per l'energia elettrica che per il gas naturale.

7.2 Relativamente all'energia elettrica, in ottemperanza al TIME, con riferimento ai punti di misura trattati per fasce e trattati orari, il Distributore è tenuto ad effettuare la rilevazione mensile delle misure. Il Distributore è tenuto ad effettuare almeno un tentativo di rilevazione dei dati di misura nei casi in cui i punti siano trattati monorari; in particolare: a) almeno una volta ogni quattro mesi, per i punti di connessione con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; b) almeno una volta al mese, per i punti di connessione con potenza disponibile superiore a 16,5 kW. I Clienti titolari di POD trattati monorari, nonché i clienti titolari di POD trattati per fasce oppure trattati orari nei cui confronti siano state emesse una o più fatture contabilizzate dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi, possono comunicare anche l'autolettura del contatore, comunicandola a SANTACROCE ENERGIE secondo le modalità riportate in fattura; l'autolettura, se validata dal Distributore competente, è valida ai fini della fatturazione. Al momento dell'acquisizione dell'autolettura o entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi se la modalità di raccolta non permette una risposta immediata al Cliente, SANTACROCE ENERGIE comunicherà al Cliente la presa in carico o meno del dato di autolettura.

7.3 Relativamente al gas naturale, in ottemperanza al TIVG, il Distributore è tenuto ad effettuare almeno un tentativo di lettura del gruppo di misura ed in particolare: a) per i PDR con consumo annuo fino a 500 Smc/anno: 1 tentativo di raccolta l'anno; b) per i PDR con consumo annuo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno: 2 tentativi di raccolta l'anno; c) per i PDR con consumo annuo superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno: 3 tentativi di raccolta l'anno; d) per i PDR con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno: un tentativo mensile.

7.4 Relativamente al gas naturale, il Cliente può provvedere, anche all'autolettura del contatore, comunicandola a SANTACROCE ENERGIE secondo le modalità riportate in bolletta; l'autolettura, se validata dal Distributore competente, è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica con i dati storici del Cliente. Al momento dell'acquisizione dell'autolettura o entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi se la modalità di raccolta non permette una risposta immediata al Cliente, SANTACROCE ENERGIE comunicherà al Cliente la presa in carico o meno del dato di autolettura. L'autolettura può comunque essere trasmessa in qualsiasi momento attraverso i canali resi disponibili da SANTACROCE ENERGIE ed esplicitati in fattura. L'autolettura validata dal distributore di energia elettrica e/o gas naturale sarà utilizzata per ricalcolare i consumi delle fatturazioni emesse sulla base di stime. Ogni tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di energia elettrica e/o gas naturale, darà facoltà a SANTACROCE ENERGIE ai sensi dell'art. 1456 c.c., di risolvere il Contratto di somministrazione cui si riferiscono tali tentativi, salvo ogni diritto di risarcimento del danno.

7.5 Per i Clienti titolari di un PDR dotato di un gruppo di misura non accessibile o parzialmente accessibile, nel caso in cui il tentativo di raccolta della misura non vada a buon fine, il Distributore è tenuto ad informare il Cliente dell'eventuale possibilità di comunicare l'autolettura a SANTACROCE ENERGIE, rilasciando una nota informativa cartacea. Per i Clienti titolari di un PDR dotato di un gruppo di misura accessibile, in caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni riportate al comma 7.3, è dovuto, da parte del Distributore competente, un indennizzo pari a € 35,00 (trentacinque/00), che SANTACROCE ENERGIE corrisponde al Cliente nella prima bolletta utile.

7.6 Nel caso in cui SANTACROCE ENERGIE non disponga dei consumi di gas naturale in tempo utile ai fini della fatturazione, la stessa procede a fatturazione d'acconto dei consumi presunti, stimati sulla base dei consumi storici del Cliente, dell'andamento climatico e della modalità di utilizzo del gas naturale, dandone evidenza in bolletta e fermo restando il successivo conguaglio.

7.7 Relativamente all'energia elettrica e al gas naturale per i nuovi Clienti, le stime vengono effettuate in relazione alla tipologia e alle caratteristiche dell'utenza oppure in base alla stima di consumo annuale dichiarata dal Cliente.

7.8 Entrambe le Parti possono richiedere al Distributore di energia elettrica e/o gas naturale la verifica del contatore elettrico e/o gas; le richieste saranno inoltrate da SANTACROCE ENERGIE al distributore competente. In caso di corretto funzionamento, gli eventuali oneri e spese connesse all'attività di verifica saranno a carico della sola parte che ne abbia avanzato richiesta.

7.9 Qualora su segnalazione del Cliente o di propria iniziativa, il Distributore competente accerti un errore nella lettura del gruppo di misura con conseguente errata misurazione dei consumi, il Distributore competente procede alla ricostruzione dei consumi ed SANTACROCE ENERGIE al ricalcolo degli importi precedentemente fatturati.

ART. 8 – FATTURAZIONI E PAGAMENTI

8.1 La fattura dei consumi (bolletta) verrà emessa in formato elettronico ai sensi della Legge 27/12/2017 n. 205 in materia di fatturazione elettronica e dei relativi provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate. La copia analogica della fattura, conforme alla delibera 501/2014/R/com, è resa disponibile al Cliente esclusivamente in formato elettronico all'indirizzo e-mail dallo stesso comunicato, salvo che il Cliente chieda di riceverla in formato cartaceo ovvero non fornisca l'indirizzo e-mail. Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato cartaceo, scelta che può essere effettuata anche dopo l'attivazione della fornitura previa richiesta nei confronti di SANTACROCE ENERGIE, il Fornitore si riserva di addebitare l'importo di € 2,00 (due/00) per ogni POD/PDR in fornitura, a copertura dei costi forfettari di produzione ed invio di ciascuna copia. La prima bolletta viene emessa entro un termine massimo di 120 (centoventi) giorni dalla data di attivazione del Contratto ed è relativa ai consumi effettuati dall'attivazione del servizio. SANTACROCE ENERGIE si riserva la facoltà di non emettere fatture per importi inferiori a € 10,00 (dieci/00), che verranno sommati agli importi delle successive fatture.

8.2 In relazione all'energia elettrica, le bollette sono emesse con periodicità almeno bimestrale.

8.3 In relazione al gas naturale, le bollette sono emesse secondo la seguente periodicità: a) almeno quadrimestrale per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; b) bimestrale per i Clienti con consumi tra 500 e 3000 Smc/anno; c) mensile per i Clienti con consumi superiori a 3000 Smc/anno. Qualora la fattura inviata al Cliente includa uno o più servizi, la periodicità di fatturazione adottata sarà quella che risulterà più frequente fra i servizi. SANTACROCE ENERGIE si riserva la facoltà di modificare la periodicità di fatturazione dandone specifica comunicazione al Cliente, secondo modalità cui all'art. 21, comma 2.

8.4 In relazione all'energia elettrica e al gas naturale, ciascuna fattura verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di cui sopra, il venditore riconosce al Cliente un indennizzo automatico in

occasione della prima fattura utile, così determinato, ai sensi del TIF: a) € 6,00 (sei/00) per un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine, con maggiorazione di € 2,00 (due/00) ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 20,00 (venti/00), raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine; b) € 40,00 (quaranta/00) se la fattura viene emessa in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine; c) € 60,00 (sessanta/00) se la fattura viene emessa in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine.

8.5 La bolletta viene inviata in formato XML attraverso SDI (Sistema Di Interscambio) di Agenzia delle Entrate ai canali telematici comunicati dal Cliente nella sezione "fatturazione" della Proposta di Fornitura. Se la notifica dell'avvenuta fatturazione tramite PEC o Codice destinatario non è possibile per assenza di tali dati, la fattura viene inviata tramite e-mail o in formato cartaceo. In alternativa il Cliente ha la possibilità di richiedere l'invio della bolletta cartacea tramite Posta ordinaria, all'indirizzo indicato nella Proposta di fornitura. Il Cliente può modificare in qualsiasi momento l'indirizzo di recapito e la scelta fatta in merito alla modalità di invio della bolletta, direttamente dal sito www.santacrocenergie.it, all'interno degli sportelli SANTACROCE ENERGIE o telefonicamente al numero 0864.435.172 oppure al numero verde 800.198.422. Qualsiasi sia la modalità di invio scelta dal Cliente, lo stesso può, accedendo alla sua area riservata del sito, e previa registrazione, visualizzare e scaricare lo storico delle bollette emesse.

8.6 Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero importo riportato in bolletta. I pagamenti devono essere effettuati dal Cliente entro la data di scadenza e con le modalità indicate in bolletta; il periodo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e la data di scadenza non sarà inferiore a 20 (venti) giorni.

8.7 Il Cliente può effettuare il pagamento delle fatture attraverso gli sportelli SANTACROCE ENERGIE, bancari o postali, le tabaccherie ricevatrici del Lotto affiliate Punto LIS e gli esercizi commerciali collegati alla rete di Lottomatica che offrono il servizio, le ricevitorie autorizzate SISAL, i punti di vendita Coop, PayTipper, Drop pay, abilitati, con le limitazioni di importo indicate in fattura, nonché utilizzando l'Addebito Diretto SEPA (SDD – Sepa Direct Debit) indicato nel modulo di accettazione della Proposta contrattuale e modificabile in qualsiasi momento, su richiesta del Cliente. Altre modalità di pagamento sono indicate nel sito www.santacrocenergie.it o in bolletta.

8.8 Il pagamento nei termini e con le modalità sopra indicate libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi.

8.9 Nel caso in cui il Cliente abbia optato per il pagamento mediante Addebito Diretto SEPA, qualora SANTACROCE ENERGIE riceva da parte della banca del Cliente e per responsabilità di quest'ultimo lo storno dello stesso, al Cliente verranno addebitate le relative spese di storno pari ad € 8,50 (otto/50) per ogni richiesta stornata, oltre le spese di gestione nella misura minima di € 50,00 (cinquanta/00) nel caso in cui si verificino due storni. Nell'ipotesi in cui si verifichi un ritardo nell'allineamento e conseguentemente non risultino effettuati i pagamenti a saldo delle fatture emesse, entro 5 (cinque) giorni dalla comunicazione di SANTACROCE ENERGIE del mancato allineamento SDD, il Cliente si obbliga ad effettuare un bonifico della somma corrispondente a favore del c/c che verrà indicato da SANTACROCE ENERGIE e darne tempestiva comunicazione a SANTACROCE ENERGIE stessa. Decorsi 10 (dieci) giorni dalla mancata comunicazione di pagamento, il Cliente è ritenuto moroso ad ogni effetto di legge e di contratto (art. 9.2), anche ai fini dell'attivazione della procedura di sospensione o cessazione della fornitura.

8.10 Nel caso in cui il Cliente sia soggetto agli obblighi di cui alla legge n. 136/2010, SANTACROCE ENERGIE si assume l'onere della tracciabilità dei flussi finanziari, comunicando al Cliente gli estremi dei conti correnti dedicati e le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi. Per quanto non espressamente previsto, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010.

8.11 Il Cliente può richiedere la rateizzazione dei corrispettivi dovuti – purché superiori ad € 50,00 (cinquanta/00) – nei seguenti casi:

– nel settore energia elettrica:

a) qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera b) sia superiore al 150% dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli; b) qualora, 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) mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'art. 4 del TIF; d) fatturazione di importi anomali di cui all'art. 9, comma 9.1, del TIVQ per casi non già previsti dalle precedenti lettere.

– nel settore del gas naturale:

a) per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile, qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alle successive lettere b) e c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; b) per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura; c) per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio; d) per tutti i Clienti nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'art. 4 del TIF; e) per i Clienti nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'art. 9, comma 9.2, del TIVQ non già previsti dalle precedenti lettere del presente comma.

A tale fine, nei casi di cui sopra, il Cliente viene informato tramite la bolletta stessa, sia della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti, sia sulle modalità della richiesta. Il Cliente che intende chiedere la rateizzazione ne dovrà dare comunicazione al Fornitore entro 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del tasso ufficiale di riferimento (T.U.R.) fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) vigente al momento del pagamento, aumentato di 4,5 punti percentuali, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta. Nel caso di cambio Fornitore, SANTACROCE ENERGIE ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Nel caso intenda avvalersi di tale facoltà, informa il Cliente nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato. In caso di cessazione della fornitura il venditore recapiterà al Cliente la fattura di chiusura entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno della cessazione e, in caso di ritardo, riconoscerà al Cliente nella medesima fattura di chiusura un indennizzo automatico, nella misura di € 4,00 (quattro/00) nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui è tenuta ad emettere la fattura. Successivamente l'importo sarà maggiorato di € 2,00 (due/00) ogni 10 (dieci) giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 22,00 (ventidue/00) per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.

ART. 9 – MOROSITÀ E SOSPENSIONE DI FORNITURA PER RITARDO PAGAMENTO

9.1 Il Cliente che non paga anche in parte entro il termine indicato è considerato moroso.

9.2 In caso di mancato pagamento della/e fattura/e, SANTACROCE ENERGIE, trascorsi inutilmente non meno di 10 (dieci) giorni dalla data di scadenza riportata nella/e bolletta/e, invia al Cliente, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o raccomandata elettronica, oppure mediante Posta Elettronica Certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta certificata, un preavviso di sospensione della fornitura avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito, SANTACROCE ENERGIE indica il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento della/e fattura/e, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, i tempi entro i quali in costanza di mora la fornitura potrà essere sospesa, nonché i costi delle operazioni di sospensione e riattivazione di fornitura.

9.3 Con riferimento al gas naturale, trascorso inutilmente il termine indicato nella costituzione in mora, comunque non inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data in cui il cliente ha ricevuto la notifica della costituzione in mora, SANTACROCE ENERGIE procede, trascorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni e senza ulteriori avvisi, all'invio al Distributore competente della richiesta di "Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità" ai sensi del TIMG. Decorsi non meno di 5 (cinque) giorni dall'avvenuta "Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità", e persistendo la morosità, SANTACROCE ENERGIE ha facoltà, in ogni momento, di risolvere il Contratto e di trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 9 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato da SANTACROCE ENERGIE come data di richiesta di risoluzione contrattuale. Nel caso in cui l'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità non vada a buon fine, SANTACROCE ENERGIE può richiedere al Distributore Competente, previa comunicazione raccomandata, anche elettronica, al Cliente, "l'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna" decorsi almeno 10 (dieci) giorni lavorativi dalla già menzionata comunicazione e con oneri a carico del Cliente stesso. Ove non sia possibile eseguire l'intervento di "Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna", SANTACROCE ENERGIE ha la facoltà di dichiarare risolto il Contratto e di richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di default. L'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna comporta sempre l'immediata risoluzione del Contratto. In entrambi i casi SANTACROCE ENERGIE procede al recupero coattivo del credito e il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di fornitura. I costi dell'intervento di Interruzione e ripristino della fornitura sono determinati dal Distributore Competente ed addebitati al cliente finale. In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si assume comunque l'obbligo di consentire al Distributore competente l'accesso ai locali dove è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il PDR.

9.4 In relazione al gas naturale, in caso di Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, SANTACROCE ENERGIE sarà tenuta a trasmettere all'impresa di distribuzione, se questa ne farà richiesta: a) copia delle fatture non pagate; b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale; c) copia della risoluzione del contratto con il Cliente finale e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte dello stesso; d) copia del contratto di fornitura o copia dell'ultima fattura pagata; e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea ad evidenziare la situazione di morosità del cliente finale.

9.5 Con riferimento all'energia elettrica, trascorsi 40 (quaranta) giorni solari dalla data in cui il cliente ha ricevuto la notifica della costituzione in mora, SANTACROCE ENERGIE procede, trascorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni, ad inoltrare al Distributore competente richiesta di sospensione della fornitura per morosità. Nel caso di clienti in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura. Per il Cliente in bassa tensione che dispone di un misuratore di questo tipo, il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora. Decorsi non meno di 5 (cinque) giorni dall'avvenuta sospensione, e persistendo la morosità, SANTACROCE ENERGIE ha facoltà, in ogni momento, di risolvere di diritto il contratto, trasmettendo al SII la relativa comunicazione di risoluzione, e di procedere al recupero coattivo. La risoluzione del contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato da SANTACROCE ENERGIE nella comunicazione al SII. Nel caso in cui l'intervento di sospensione della fornitura per morosità non vada a buon fine, SANTACROCE ENERGIE può richiedere al Distributore Competente, previa comunicazione raccomandata, anche elettronica, al Cliente, "l'interruzione della fornitura di energia elettrica", decorsi almeno 10 (dieci) giorni lavorativi dalla già menzionata comunicazione e con oneri a carico del Cliente. Se l'intervento di Interruzione della fornitura ha esito positivo, il Distributore competente rimuove dal Contratto di trasporto e disaccoppiamento di SANTACROCE ENERGIE il relativo punto di prelievo. Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, SANTACROCE ENERGIE ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di Ultima Istanza. In seguito alla sospensione e/o interruzione della fornitura, SANTACROCE ENERGIE ha facoltà di procedere al recupero coattivo del credito e il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di fornitura. I costi dell'intervento di Interruzione e ripristino della fornitura sono determinati dal Distributore Competente ed addebitati al cliente finale.

9.6 Con riferimento all'energia elettrica e al gas naturale, SANTACROCE ENERGIE non può richiedere al Distributore la sospensione della fornitura al cliente nei seguenti casi: a) non sia stata effettuata la comunicazione di cui al comma 9.2 o non siano stati rispettati i termini di cui all'art. 9.4; b) il Cliente abbia comunicato a SANTACROCE ENERGIE l'avvenuto pagamento secondo una delle modalità indicate dalla stessa; c) l'importo del mancato pagamento sia inferiore o eguale all'ammontare del deposito cauzionale e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione; d) SANTACROCE ENERGIE non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore competente o relativo alla fatturazione di importi anomali (alla condizione che l'importo anomalo sia superiore a € 50,00 (cinquanta/00) e il reclamo non sia stato inviato dal cliente oltre i 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo) o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di 2 (due) anni; e) la morosità non riguardi pagamenti espressamente contemplati nei rispettivi contratti di vendita e dettagliati nella scheda riepilogativa dei corrispettivi definita dall'Autorità.

9.7 Con riferimento all'energia elettrica e al gas naturale, SANTACROCE ENERGIE corrisponde al Cliente un indennizzo pari a: a) € 30,00 (trenta/00) se la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stata sospesa per morosità o, se trattasi di energia elettrica, sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza di cui all'art. 9.5,

nonostante il mancato invio della costituzione in mora; b) € 20,00 (venti/00) nel caso in cui la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale sia stata sospesa per morosità o, se trattasi di energia elettrica, sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza di cui all'art. 9.5, nonostante, alternativamente, il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: 1) termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o, se trattasi di energia elettrica, la riduzione di potenza.

9.8 Il Cliente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del Contratto.

9.9 Con riferimento all'energia elettrica in caso di disattivazione e riattivazione di un POD a seguito di morosità, esclusi i casi di cui all'art. 9.8, SANTACROCE ENERGIE ha diritto di richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità. SANTACROCE ENERGIE applica, quindi, il contributo, previsto dal Distributore, attualmente pari ad € 24,81 (ventiquattro/81), (e soggetti a variazione per provvedimenti dell'Arera), in caso di disattivazione e attivazione o riduzione di potenza a seguito di morosità, così come previsto dal TIC. Tale contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la teleselezione. Inoltre, SANTACROCE ENERGIE applica il contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a € 25,00 (venticinque/00), analogamente a quanto previsto dal TIV. Il contributo in quota fissa pari a € 25,00 (venticinque/00) è dovuto anche nel caso in cui si proceda esclusivamente alla riduzione o al ripristino della potenza. In caso di disattivazione della fornitura con preventiva riduzione di potenza il contributo in quota fissa viene richiesto una sola volta.

9.10 Con riferimento al gas naturale, esclusi i casi di cui all'art. 9.7, in caso di disattivazione e riattivazione a seguito di morosità, SANTACROCE ENERGIE può applicare il contributo in quota fissa previsto dal listino del Distributore competente e un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a € 25,00 (venticinque/00).

9.11 Con riferimento all'energia elettrica e al gas naturale, SANTACROCE ENERGIE si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento. Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di 2 (due) anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio da parte del Cliente.

ART. 10 - INTERESSI DI MORA E ULTERIORI SPESE

10.1 Qualora il Cliente non effettui il pagamento della bolletta nel termine ivi indicato, SANTACROCE ENERGIE, fatto salvo ogni altro diritto previsto dal presente Contratto, oltre al pagamento del corrispettivo dovuto, addebita al Cliente interessi di mora, per ogni giorno di ritardo, pari a 1/365 del Tasso Ufficiale di Riferimento (T.U.R.) vigente al momento del pagamento, maggiorato nella misura massima consentita dall'art. 5, comma 2 del D. Lgs. n. 231/2002. Ove venga eccezionalmente attivata la cessione del credito, gli interessi moratori saranno quelli previsti dall'Istituto cui sarà ceduto il credito, gli interessi moratori saranno quelli previsti dall'Istituto cui sarà ceduto il credito, qualora superiori rispetto a quelli calcolati alle condizioni sopra riportate.

10.2 Per ogni comunicazione di sollecito, SANTACROCE ENERGIE si riserva di addebitare al Cliente € 5,00 (cinque/00) per spese amministrative. Qualora perdesse lo stato di morosità saranno addebitati al Cliente nella fattura successiva € 50,00 (cinquanta/00) per spese amministrative di costituzione in mora, sollecito e recupero crediti. In ogni caso saranno addebitati tutti gli oneri previsti dall'Autorità a carico del Cliente moroso. Nel caso in cui si dovesse procedere a disalimentazione ai sensi dell'art. 9 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, SANTACROCE ENERGIE si riserva la facoltà di addebitare al Cliente ulteriori € 100,00 (cento/00), a titolo di spese amministrative per la gestione della pratica, unitamente a tutti gli altri costi di cui sopra.

10.3 SANTACROCE ENERGIE addebita inoltre al Cliente il pagamento di eventuali spese postali sostenute per ogni comunicazione relativa a solleciti di pagamento. In caso di ripristino dell'erogazione, il Cliente è tenuto a pagare gli ulteriori costi per la rimessa in servizio dell'impianto e per le azioni svolte da SANTACROCE ENERGIE per la tutela dei propri diritti.

ART. 11 - UTILIZZO DEI SERVIZI ENERGETICI E DIVIETO DI RIVENDITA

11.1 È fatto divieto di rivendita o cessione dei servizi energetici venduti al Cliente. I servizi energetici forniti non potranno essere utilizzati per usi diversi da quelli previsti nel Contratto.

ART. 12 - CONSUMI ABUSIVI E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

12.1 In caso di appropriazione fraudolenta di energia elettrica e/o gas naturale, di manomissione, di alterazione dei sigilli o del gruppo di misura, da parte del Cliente, ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto, in deroga a quanto riportato all'art. 9.3 e 9.5, SANTACROCE ENERGIE può richiedere al Distributore competente la sospensione della fornitura anche senza costituzione in mora di cui al 9.2.

12.2 Il Distributore competente determina il consumo di energia elettrica e/o gas naturale su accertamenti tecnici insindacabili.

12.3 Il Cliente è tenuto al pagamento del consumo effettuato abusivamente e risponde di tutti gli eventuali danni arrecati a SANTACROCE ENERGIE o a terzi.

ART. 13 - IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL GRUPPO DI MISURA

13.1 Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale; le richieste del Cliente sono inoltrate da SANTACROCE ENERGIE al Distributore competente. Se le verifiche confermano le irregolarità segnalate dal Cliente, le spese di prova e delle riparazioni sono a carico del Distributore competente, in caso contrario sono a carico del Cliente a cui possono essere addebitate in bolletta. In ogni caso SANTACROCE ENERGIE fornisce comunicazione scritta contenente l'esito della verifica.

13.2 Nel caso in cui il gruppo di misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale risulti non perfettamente funzionante o bloccato, il Distributore competente procede alla ricostruzione dei consumi secondo la normativa vigente ed SANTACROCE ENERGIE al ricalcolo degli importi precedentemente fatturati. Nel caso in cui il gruppo di misura sia manomesso o quando manchi ogni riferimento ai consumi precedenti, il consumo è determinato dal Distributore competente su accertamenti tecnici.

ART. 14 - INTERRUZIONI E IRREGOLARITÀ DEL SERVIZIO

14.1 La fornitura dei servizi energetici avviene di regola con continuità, salvo cause indipendenti dalla volontà di SANTACROCE ENERGIE, o patti speciali con il Cliente.

14.2 SANTACROCE ENERGIE non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni, diminuzioni di fornitura dovute a causa di forza maggiore, eventi fortuiti, incidenti, scioperi e ragioni di servizio quali ad esempio manutenzioni. Laddove possibile, SANTACROCE ENERGIE provvede ad informare il Cliente, con mezzi idonei.

14.3 In relazione all'energia elettrica, Terna S.p.a. è responsabile della trasmissione e del

dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete di trasmissione nazionale ed il Distributore è responsabile della distribuzione fino al POD del Cliente. Pertanto, SANTACROCE ENERGIE non è responsabile dei problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica al POD, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, variazioni di tensione, di frequenza o di forma d'onda, interruzioni della continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione, anomalie connesse alla gestione del collegamento del POD del Cliente alla rete elettrica. SANTACROCE ENERGIE non risponde quindi dei danni subiti dal Cliente a causa di tali problemi tecnici.

14.4 In relazione al gas naturale, nel caso di lavori programmati sulle Condotte, il Distributore Gas può sospendere l'erogazione del servizio di distribuzione. Non è riconosciuto alcun indennizzo o risarcimento per il Cliente per la sospensione programmata o per la riduzione o sospensione dell'erogazione del Gas da parte del Distributore Gas per caso fortuito o per causa di forza maggiore, ai sensi degli articoli 491, lettere a) e b), e 51 della Delibera ARERA 574/2013/R/gas; in ogni caso tali sospensioni non potranno costituire motivo per il Cliente di risoluzione del Contratto.

14.5 SANTACROCE ENERGIE si impegna a fornire, su richiesta del Cliente, le informazioni in suo possesso, necessarie affinché il Cliente stesso possa eventualmente agire nei confronti del soggetto responsabile. In ogni caso, SANTACROCE ENERGIE non è responsabile per sospensioni o interruzioni della somministrazione causati da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla stessa, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla somministrazione, scioperi, stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio controllo, compresa l'indisponibilità temporanea del servizio di trasmissione e/o distribuzione dell'energia elettrica e gas naturale a livello nazionale o locale, anche per inadempimento verso il Cliente di Terna S.p.a., del Distributore o del Trasportatore, salvo che la causa dell'inadempimento non sia imputabile a precedenti inadempimenti di SANTACROCE ENERGIE.

14.6 In nessuno dei casi indicati al punto 14.2, 14.3 e 14.4, il Cliente ha diritto a risarcimento di danni né ad abbuoni o indennizzi di qualsiasi genere o natura.

ART. 15 – SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO

15.1 Il Fornitore può sospendere la fornitura e risolvere di diritto il presente contratto con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni, a mezzo raccomandata, anche elettronica, al verificarsi di almeno uno dei casi descritti agli articoli 4, 6, 9, 11 e 12 ed in caso di omesso o parziale pagamento delle fatture. Il mancato pagamento delle fatture consentirà, inoltre, a SANTACROCE ENERGIE il diritto di richiedere anche il pagamento di quanto ancora dovuto comprensivo degli interessi maturati ai sensi dell'art.10.

15.2 In tali casi il Cliente non può pretendere il risarcimento dei danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del Contratto.

15.3 Il presente Contratto si intende altresì risolto di diritto nel caso di interruzione o sospensione dell'attività produttiva del Cliente, ovvero di trasferimento del Cliente ad altro indirizzo di fornitura.

15.4 SANTACROCE ENERGIE si riserva la facoltà di risolvere il contratto nel caso in cui, in ogni momento nel corso della fornitura, verifichi che il Cliente non risulti essere, ad insindacabile giudizio del Fornitore, in possesso dei requisiti di rating, di affidabilità economica, patrimoniale o finanziaria richiesti dal Fornitore.

ART. 16 – RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

16.1 Il Cliente può inoltrare a SANTACROCE ENERGIE un reclamo o una richiesta di informazioni, in forma scritta, ai canali di contatto indicati in bolletta e sul sito www.santacrocenergie.it, oppure a SANTACROCE ENERGIE – Via Benedetto Croce, 22 – 67035 Pratola (AQ), purché sia possibile accertare la data del ricevimento del reclamo e/o della richiesta di informazioni. Sul sito è possibile scaricare il modulo reclamo. Il Cliente può inoltrare reclamo scritto o richiesta di informazioni senza utilizzare tale modulo alla condizione che la comunicazione contenga i seguenti elementi: nome e cognome del reclamante, indirizzo di fornitura, servizio a cui si riferisce il reclamo o la richiesta di informazioni, il codice alfanumerico identificativo del POD e/o PODR ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente ed una breve descrizione dei fatti contestati e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi; è necessario indicare anche il recapito postale se diverso da quello di fornitura.

16.2 Per i reclami in forma scritta SANTACROCE ENERGIE, in ottemperanza al TIQV, invia al Cliente una risposta motivata al reclamo entro i termini previsti dall'art. 21.2.

16.3 In caso di reclami, in forma scritta, relativi all'importo addebitato nella bolletta, SANTACROCE ENERGIE, riscontrata la fondatezza del reclamo, provvede ad inviare risposta scritta ed a rettificare la bolletta nei tempi e secondo le modalità previste dall'art. 21.2. Nel caso in cui il reclamo non dia diritto ad alcuna rettifica il Cliente è tenuto a pagare l'importo già richiesto oltre gli interessi di mora dalla scadenza della bolletta ed eventuali ulteriori spese, entrambi calcolati da SANTACROCE ENERGIE come previsto dall'art. 10 e comunicati al Cliente bolletta successiva o con apposito avviso.

16.4 In caso di reclamo inerente alla fatturazione, di una richiesta di rettifica di fatturazione o di una richiesta di informazione che interessi la fatturazione, SANTACROCE ENERGIE provvede ad inviare gli elementi di dettaglio nei termini di cui all'art. 20 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

16.5 Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio Conciliazione istituito dall'Arera. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura, individuate dalla convenzione sottoscritta dall'Arera con Unioncamere e di rivolgersi ad uno degli Organismi ADR (Alternative Dispute Resolution) iscritti nell'elenco pubblicato sul sito dell'Autorità. Sul medesimo sito è pubblicato l'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Tali procedure potranno essere attivate dal Cliente solo a seguito della mancata risposta da parte di SANTACROCE ENERGIE ad un reclamo scritto, entro 40 (quaranta) giorni dall'invio o nel caso in cui non venga ritenuta soddisfacente la risposta ricevuta.

16.6 Ai sensi dell'art. 2, comma 24, lett. b), Legge n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 16.5 è obbligatorio nelle materie regolate dall'Arera e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo; se la Parte che ha attivato la procedura non compare all'incontro, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e la procedura è archiviata. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Cod. del Cons.

ART. 17 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE – Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alle leggi italiane. Per ogni eventuale controversia tra il Fornitore e il Cliente è competente in via esclusiva

il foro di Sulmona (AQ).

ART. 18 – COMUNICAZIONI – Ogni comunicazione relativa al Contratto deve essere rivolta ai canali di contatto indicati in bolletta oppure in forma scritta a SANTACROCE ENERGIE – Via Benedetto Croce, 22 – 67035 Pratola Peligna (AQ), fatto salvo i casi in cui vengano richieste al Cliente specifiche modalità di comunicazione espressamente indicate nel presente Contratto.

ART. 19 – CONTRASTO TRA CONTRATTO E NORMATIVA – Qualora si verificasse un contrasto tra le norme stabilite dalle autorità competenti, ed il presente Contratto, le norme stesse saranno considerate prevalenti. Per autorità competenti si intendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli organi statali o autorità amministrative indipendenti (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato).

ART. 20 – LIVELLI DI QUALITÀ E INDENNIZZI AUTOMATICI

20.1 In applicazione delle previsioni del titolo IV del TIQV, SANTACROCE ENERGIE è tenuta al rispetto dei seguenti livelli specifici di qualità: i) Tempo di rettifica di fatturazione per fatture già pagate dal Cliente o per le quali è prevista la possibilità di rateizzazione; ii) tempo di rettifica di doppia fatturazione; iii) risposta motivata ai reclami scritti.

20.2 Dalla data della richiesta del Cliente: i) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 (novanta) giorni nel caso di fatture con periodicità trimestrale, 60 (sessanta) giorni solari in tutti gli altri casi; ii) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 (venti) giorni solari; iii) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere fornita entro 30 (trenta) giorni solari.

20.3 Se lo standard specifico di qualità non è rispettato per cause non dovute a: forza maggiore, ritardi del Distributore a mettere a disposizione dati tecnici richiesti da SANTACROCE ENERGIE, responsabilità di terzi o a cause non dovute al Cliente stesso, SANTACROCE ENERGIE è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a € 25,00 (venticinque/00). L'indennizzo non è dovuto: i) relativamente ai reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese della fornitura di energia elettrica di cui all'art. 53, comma 53.6 del TIQE; ii) al cliente finale a cui sia stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello stesso livello specifico di qualità; iii) in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il Cliente finale perché non contenenti le informazioni minime di cui all'art. 16.1 del presente Contratto. L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito: a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base; b) 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; c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

20.4 In applicazione del TIQV, SANTACROCE ENERGIE è altresì tenuta al rispetto del seguente livello generale di qualità: tempo di risposta a richieste scritte di informazioni. La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 (trenta) giorni solari deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

ART. 21 – ADEGUAMENTO E AGGIORNAMENTO DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI

21.1 Il presente Contratto si intende modificato di diritto, mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che le autorità competenti vorranno definire. Si intendono automaticamente inserite nel Contratto eventuali condizioni obbligatoriamente imposte dalla legge o da provvedimenti di pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti. Parimenti si intendono abrogate le clausole del Contratto che risultino incompatibili con le condizioni obbligatoriamente imposte ai sensi del precedente comma.

21.2 SANTACROCE ENERGIE avrà il diritto di modificare le presenti condizioni generali di contratto e quelle riportate nell'Offerta Economica per giustificato motivo, ogni qualvolta vi sia una sostanziale modifica normativa o un mutamento sostanziale delle condizioni di mercato relative all'approvvigionamento dell'energia elettrica e/o del gas naturale ovvero della vendita ai clienti finali e che, in entrambi i casi, sia incompatibile con il Contratto o con i presupposti economici in base ai quali il Contratto è stato concluso. In tal caso, SANTACROCE ENERGIE sarà tenuta a darne comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla data di decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente tale termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente. Salva prova contraria, suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte di SANTACROCE ENERGIE. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri, dandone comunicazione a SANTACROCE ENERGIE tramite lettera raccomandata A/R o PEC, con un preavviso non superiore ad 1 (uno) mese. In caso di mancata comunicazione delle variazioni unilaterali di Contratto, con le modalità e nei termini sopra descritti, al Cliente è dovuto un indennizzo pari a € 30,00 (trenta/00). La comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

ART. 22 – DISPOSIZIONI GENERALI

22.1 Il presente Contratto è conforme alle disposizioni di cui al Codice del Consumo.

22.2 La fornitura dei servizi energetici è disciplinata dalle norme e disposizioni del presente Contratto ed effettuata da SANTACROCE ENERGIE in ottemperanza alle disposizioni previste dalle Autorità competenti.

22.3 L'Offerta Economica prevale sempre sulle presenti Condizioni Generali di Contratto, laddove discordanti.

22.4 SANTACROCE ENERGIE potrà cedere, in tutto o in parte, il Contratto a soggetti che siano in grado di svolgere le forniture oggetto del Contratto ceduto; SANTACROCE ENERGIE potrà altresì cedere a terzi, pro-soluto o pro-solvendo, i propri crediti, presenti e futuri, vantati nei confronti del cliente finale. È fatto divieto al Cliente di cedere il Contratto, salvo espressa autorizzazione scritta del Fornitore.

22.5 Ai sensi della Delibera 167/2020/R/gas chiunque utilizza, anche occasionalmente, il gas metano fornito tramite reti, beneficia automaticamente di una copertura assicurativa contro gli incidenti di gas. Per approfondimenti sulla copertura assicurativa si può contattare lo Sportello per il consumatore al Numero Verde 800.166.654 oppure con le modalità indicate nel sito www.arera.it. In caso di sinistro, il modulo per la denuncia è reperibile sul sito www.santacrocenergie.it, sul sito www.cig.it oppure rivolgendosi direttamente al più vicino Sportello Clienti.

22.6 Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e gas naturale del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in disagio economico e/o fisico può essere chiesto al proprio Comune. Per informazioni visita www.sviluppoeconomico.gov.it o www.arera.it o chiama il Numero Verde 800.166.654.