

Tipologia Servizio		<input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA		<input type="checkbox"/> GAS NATURALE		Agenzia:		Agente:					
Nota bene: nel caso di opzione congiunta con fornitura non attivabile, resterà valida la fornitura residua attivabile													
<b>PROPOSTA DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE</b>													
Il Cliente (di seguito <b>Cliente</b> ), come di seguito identificato, propone a NOVA AEG S.p.A. (di seguito <b>Fornitore</b> ) di concludere un contratto per la somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica presso il/i Punto/i di fornitura di seguito indicato/i e secondo i termini e le condizioni riportate nella presente proposta di contratto (di seguito <b>Proposta di Contratto</b> ) e negli allegati ivi richiamati, che formano parte integrante del contratto (di seguito <b>Contratto</b> ), riservate ai clienti domestici e non domestici che scelgono di essere serviti sul Mercato Libero, cioè a condizioni economiche e contrattuali concordate liberamente con l' esercente. La presente Proposta di Contratto si considera vincolante, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 c.c., per il periodo di 45 (quarantacinque) giorni dalla sua sottoscrizione. Entro tale termine il Fornitore comunicherà la propria accettazione o il proprio rifiuto della presente Proposta di Contratto. Trascorso tale termine senza che vi sia stata una comunicazione da parte del Fornitore, la Proposta di Contratto si considererà decaduta. Nel caso di contratto concluso al di fuori dei locali commerciali del Fornitore ovvero on line o mediante altre forme di comunicazione a distanza, il Cliente finale domestico avrà il diritto di recedere dal contratto, senza oneri, entro i termini e secondo le modalità indicate nell'art. 5 delle Condizioni Generali di Fornitura ivi allegata (di seguito CGF).													
<b>DATI DEL CLIENTE</b>													
<input type="checkbox"/> DOMESTICO <input type="checkbox"/> BUSINESS <input type="checkbox"/> CONDOMINIO													
Nome Cognome/Condominio/Ragione sociale													
Codice Fiscale								Partita Iva					
Indirizzo residenza/Sede legale <sup>(1)</sup>								n. <sup>(1)</sup>					
CAP <sup>(1)</sup>				Comune <sup>(1)</sup>				Prov. <sup>(1)</sup>					
<sup>(1)</sup> Salvo diversa indicazione, questo sarà l'indirizzo utilizzato per le comunicazioni relative all'esecuzione del Contratto, compresi i solleciti di pagamento													
Amministratore condominiale/Legale rappresentante						Codice Fiscale							
Indirizzo residenza/Sede legale								n.					
CAP				Comune				Prov.					
Sesso <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F		Data di nascita		Comune		Prov.							
Tipo documento								n.					
Rilasciato da				Data rilascio		Data scadenza							
Telefono				E-mail <sup>(19)</sup>									
Cellulare				PEC									
<sup>(19)</sup> Si fa presente che l'e-mail da lei inserita potrà essere utilizzata anche quale Servizio Elettronico di Recapito Certificato Qualificato (SERCQ) ai sensi dell'articolo 35 delle CGF													
<b>FORNITURA ENERGIA ELETTRICA*</b>													
*In caso di più punti di fornitura compilare l'allegato "Elenco Punti di Prelievo"													
Tipologia prestazione <input type="checkbox"/> Posa contatore <input type="checkbox"/> Subentro <input type="checkbox"/> Voltura <input type="checkbox"/> Switch <input type="checkbox"/> Voltura con Switch													
Offerta		Data prevista inizio fornitura											
POD		I		T		E		Cons. Annuo kWh		Pot. Imp. kW		Pot. Disp. kW	
Tensione V		<input type="checkbox"/> 230 <input type="checkbox"/> 400		Destinazione uso				<input type="checkbox"/> Domestico residente <sup>(2)</sup>		<input type="checkbox"/> Domestico non residente		<input type="checkbox"/> Altri usi	
<sup>(2)</sup> Consapevole delle implicazioni fiscali e tariffarie derivanti dalla Dichiarazione di residenza, il Cliente dichiara che essa è veritiera. Nel caso in cui siano presenti più forniture con tariffa residente, il Fornitore si riserva la facoltà di rimuovere tale agevolazione ove l'indirizzo di fornitura non coincida con l'indirizzo di residenza.													
Indirizzo <sup>(3)</sup>								n. <sup>(3)</sup>					
CAP <sup>(3)</sup>				Comune <sup>(3)</sup>				Prov. <sup>(3)</sup>					
<sup>(3)</sup> Da compilare solo se diverso da residenza o sede legale.													
Attuale fornitore						Distributore locale							
Mercato di provenienza <input type="checkbox"/> Maggior Tutela <input type="checkbox"/> Salvaguardia <input type="checkbox"/> Libero <input type="checkbox"/> Tutela Graduale													
Regime Fiscale		Applicazione Iva		<input type="checkbox"/> ordinaria		<input type="checkbox"/> agevolata <sup>(4)</sup>		<input type="checkbox"/> esente <sup>(4)</sup>					
Per l'applicazione Iva agevolata/esente				<input type="checkbox"/> Autocertificazione allegata		<input type="checkbox"/> Autocertificazione da inoltrare a cura del Cliente							
<sup>(4)</sup> In caso di mancata consegna o compilazione non corretta o incompleta dell'Autocertificazione entro la data prevista di inizio fornitura il Cliente non beneficerà dell'agevolazione/esenzione													
<b>FORNITURA GAS NATURALE*</b>													
*In caso di più punti di fornitura compilare l'allegato "Elenco Punti di Riconsegna"													
Tipologia prestazione <input type="checkbox"/> Posa contatore <input type="checkbox"/> Subentro <input type="checkbox"/> Voltura <input type="checkbox"/> Switch													
Offerta		Data prevista inizio fornitura											
PDR		Matricola		REMI									
Cons. Annuo Smc		Tipologia PDR		<input type="checkbox"/> Domestico		<input type="checkbox"/> Condominio		<input type="checkbox"/> Altri usi					
Uso <sup>(5)</sup> <input type="checkbox"/> Cottura cibi <input type="checkbox"/> Acqua calda sanitaria <input type="checkbox"/> Riscaldamento <input type="checkbox"/> Tecnologico, in tal caso compilare il modulo "Assegnazione Profilo di Prelievo Standard"													
<sup>(5)</sup> I dati indicati sono puramente indicativi. In caso di difformità rispetto a quelli comunicati dal Distributore e/o dal SII, in sede di acquisizione del/i punto/i di fornitura, verranno recepiti questi ultimi. Il Cliente, titolare di uno o più punti di fornitura con uso civile, che volesse far rettificare tali dati, dovrà compilare il modulo "Assegnazione Profilo di Prelievo Standard", scaricabile dal sito <a href="https://www.novaaeg.it/modulistica/">https://www.novaaeg.it/modulistica/</a>													
Indirizzo <sup>(3)</sup>								n. <sup>(3)</sup>					
CAP <sup>(3)</sup>				Comune <sup>(3)</sup>				Prov. <sup>(3)</sup>					
<sup>(3)</sup> Da compilare solo se diverso da residenza o sede legale.													
Attuale fornitore						Distributore locale							
Mercato di provenienza <input type="checkbox"/> Tutela <input type="checkbox"/> Libero													
Regime Fiscale		Applicazione Iva		<input type="checkbox"/> ordinaria		<input type="checkbox"/> agevolata <sup>(4)</sup>		<input type="checkbox"/> esente <sup>(4)</sup>					
Per l'applicazione Iva agevolata/esente				<input type="checkbox"/> Autocertificazione allegata		<input type="checkbox"/> Autocertificazione da inoltrare a cura del Cliente							
Regime Fiscale		Applicazione Accisa		<input type="checkbox"/> uso domestico		<input type="checkbox"/> uso non domestico <sup>(4)</sup>		<input type="checkbox"/> esente <sup>(4)</sup>		<input type="checkbox"/> uso promiscuo <sup>(20)</sup>			
Per l'applicazione Accisa agevolata/esente				<input type="checkbox"/> Autocertificazione allegata		<input type="checkbox"/> Autocertificazione da inoltrare a cura del Cliente							
<sup>(4)</sup> In caso di mancata consegna o compilazione non corretta o incompleta dell'Autocertificazione entro la data prevista di inizio fornitura il Cliente non beneficerà dell'agevolazione/esenzione													
<sup>(20)</sup> In caso di mancata consegna o compilazione non corretta o incompleta dell'Autocertificazione e della Relazione Tecnica asseverata da un tecnico abilitato entro la data prevista di inizio fornitura il Cliente non beneficerà dell'agevolazione													
Il sottoscritto Cliente, consapevole delle disposizioni previste dalla Direttiva 2003/87/CE e dal relativo schema EU ETS2, come indicato all'articolo 34 delle CGF, con la sottoscrizione del presente contratto dichiara l'effettivo utilizzo del gas naturale fornito, identificando la relativa destinazione d'uso come segue (barrare un'unica opzione) <sup>(19)</sup> :													
<input type="checkbox"/> Uso per riscaldamento, acqua calda sanitaria o cottura in ambito domestico e/o condominiale (1 A4b) <sup>(18)</sup> ; <input type="checkbox"/> Uso per riscaldamento, acqua calda sanitaria o cottura in edifici commerciali, istituzionali o pubblici (1 A4a) <sup>(18)</sup> ; <input type="checkbox"/> Uso come carburante per veicoli stradali (automobili, motocicli, veicoli leggeri e pesanti) (1 A3b) <sup>(18)</sup> ; <input type="checkbox"/> Uso per produzione di energia elettrica, cogenerazione di calore ed elettricità, centrali termiche o raffinerie (1A1b) <sup>(18)</sup> ; <input type="checkbox"/> Uso per la combustione in cokerie dell'industria siderurgica (1A1c) <sup>(18)</sup> ; <input type="checkbox"/> Uso per la combustione in industrie manifatturiere e costruzione (siderurgia, cemento, prodotti chimici, ecc.) (1A 2) <sup>(18)</sup> ; <input type="checkbox"/> Uso per attività industriali soggette a EU ETS1; <input type="checkbox"/> Uso nei settori dell'agricoltura, silvicoltura, pesca o acquacoltura (es. allevamenti ittici) (1A4c) <sup>(18)</sup> ; <input type="checkbox"/> Uso non energetico come input di processo nei settori industriali (1A2 da 2a a 2h) <sup>(18)</sup> ; 													
<sup>(18)</sup> Il codice CRF (Common Reporting Format) è uno standard usato a livello europeo e internazionale per classificare le attività economiche e gli usi del combustibile. Ogni codice identifica in modo preciso il tipo di settore (es. industria, agricoltura, trasporti, edilizia) e la destinazione d'uso del gas (es. riscaldamento, trasporto, uso industriale, ecc.), ed è utilizzato per la corretta comunicazione delle emissioni di gas serra.													
<sup>(19)</sup> Nota bene La corretta selezione della casella è responsabilità del Cliente ed è fondamentale ai fini dell'applicazione della normativa EU ETS2. Il Cliente si considera automaticamente escluso dal meccanismo EU ETS2 esclusivamente nei seguenti casi: (i) se è già soggetto al sistema EU ETS1, e si impegna a fornire comunicazione delle emissioni secondo le modalità previste dall'ANC; (ii) se l'utilizzo del gas rientra tra quelli esclusi dalla normativa vigente, come definito dalla Direttiva 2003/87/CE e successive modifiche (CRF 1A4c e 1A2 da 2a a 2h). In tutti gli altri casi, il Cliente è da considerarsi soggetto all'applicazione del meccanismo EU ETS2. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi variazione nell'utilizzo del gas naturale che possa influire sull'applicazione del meccanismo EU ETS2 o modificare eventuali condizioni di esclusione dichiarate. In caso di mancata comunicazione, dichiarazioni incomplete, inesatte o non veritiere, il Fornitore si riserva di applicare le condizioni economiche previste per i clienti soggetti al regime EU ETS2.													
<b>SPEDIZIONE FATTURA</b>													
Modalità di invio fattura													
Fattura elettronica <sup>(6)</sup>		<input type="checkbox"/> Codice Destinatario				<input type="checkbox"/> PEC		<input type="checkbox"/> ESENTI					
Documento analogico <sup>(7)</sup>		<input type="checkbox"/> cartaceo <sup>(16)</sup>				<input type="checkbox"/> e-mail							
Nome Cognome/Ragione sociale													
Indirizzo <sup>(3)</sup>								n. <sup>(3)</sup>					
CAP <sup>(3)</sup>				Comune <sup>(3)</sup>				Prov. <sup>(3)</sup>					



**CONSENSO PER L'ESECUZIONE ANTICIPATA DELLA FORNITURA**

Il Cliente consumatore, ai sensi e per gli effetti degli artt. 50, comma 3 e 51, comma 8 del Codice del Consumo, richiede l'esecuzione del Contratto in via anticipata, ossia l'avvio delle attività necessarie all'esecuzione del contratto durante il cosiddetto periodo di Ripensamento. Inoltre, il cliente accetta che, quando il contratto sarà stato interamente eseguito dal venditore, non potrà più esercitare il diritto di ripensamento nei termini previsti dal Codice del Consumo.

Sì  No

**SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO**

Il Cliente, con la sottoscrizione in calce, formula la Proposta di Contratto al Fornitore e, contestualmente, effettua le precedenti dichiarazioni, nonché dichiara di aver ricevuto, salvo Sua diversa disposizione, e accettato i seguenti allegati: (i) informazioni preliminari alla conclusione del Contratto, ai sensi dell'Art. 9, c. 9.1, lett. da a. a. f. del Codice di condotta commerciale; (ii) Scheda Sintetica; (iii) Condizioni Generali di Fornitura e Condizioni Tecniche ed Economiche; (iv) scheda di confrontabilità (per il solo contratto di fornitura di energia elettrica per Cliente domestico ad esclusione delle offerte per le quali non sia pubblicata la stima della spesa annua sul Portale Offerte ai sensi del comma 10.8 della deliberazione 51/2018/R/com); (v) informazioni sulla composizione del mix energetico per la produzione dell'energia elettrica fornita e sull'impatto ambientale della produzione; (vi) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale; (vii) modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento (per il solo Cliente domestico o Condominio uso domestico); (viii) Modulo per la presentazione dei reclami o richieste scritte di informazioni; (ix) Elenco Punti di Prelievo e/o Elenco Punti di Riconsegna (eventuale/i); (x) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente ovvero utile alla conclusione del Contratto. (xi) per il Cliente che intende sottoscrivere l'offerta secondo le condizioni di Tutela della Vulnerabilità, l'Appendice 1. Con la sottoscrizione della Proposta di Contratto, il Contraente dichiara, altresì: di conoscere le condizioni di fornitura ed economiche di tutela definite dall'ARERA e quelle delle offerte PLACET del Fornitore, che può sempre scegliere; in caso di somministrazione di energia elettrica, di conferire a NOVA AEG S.p.A. i mandati di cui all'art. 9 delle CGF.

Luogo e Data \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il Cliente acconsente a scaricare dai siti del Fornitore, <https://www.novaeg.it/modulistica/> gli allegati di cui ai punti (v), (vi), (vii), (viii) e (x) sopra citati.

Luogo e Data \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il Cliente dichiara, altresì, di approvare le Condizioni Economiche, riportate nelle CGF e nelle CTE, e, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., dichiara di avere letto, compreso, preso visione e di accettare e approvare specificamente i seguenti articoli: art. 3 (Conclusione del Contratto); art. 4 (Procura a recedere); art. 6 (Revoca della richiesta di switching); art. 8 (Utilizzo dell'energia elettrica e/o del gas naturale); art. 9 (Trasporto, Gestione della connessione e Dispacciamento dell'energia elettrica); art. 10 (Modalità di consegna del gas e Gestione della connessione); art. 11 (Condizioni Economiche. Rinnovo. Recesso); art. 13 (Garanzie per il Cliente non domestico); art. 15 (Rimborsi e compensazioni); art. 18 (Inadempimento del Cliente. Sospensione ed interruzione della fornitura. Cessazione amministrativa del Contratto. Cmor); art. 22 (Responsabilità); art. 23 (Clausola risolutiva espressa); art. 25 (Modifiche normative e contrattuali); art. 29 (Cessione del Contratto e del credito); art.32 (Legge applicabile e foro competente); art. 34 (EU ETS2); art. 35 (Servizio Elettronico di Recapito Certificato Qualificato (SERCQ))

Luogo e Data \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 679/2016 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO (solo per i clienti persone fisiche)**

Nova AEG S.p.A. (di seguito, la "Società"), in qualità di Titolare del trattamento, informa che i dati personali del cliente e, ove presente, del soggetto delegato alla sottoscrizione del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (di seguito, "Contratto"), saranno trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e della normativa vigente.

La presente informativa riguarda il trattamento dei dati personali di due possibili interessati:

• il Cliente

• l'eventuale Delegato, incaricato di sottoscrivere il Contratto per conto del Cliente.

I dati di entrambi sono trattati per le finalità necessarie alla conclusione e alla gestione del Contratto, nonché per gli obblighi previsti dalla normativa applicabile, indicate al paragrafo 3. Per tali trattamenti non è richiesto il consenso.

Per le finalità facoltative (marketing, profilazione e comunicazione a terzi), il trattamento avviene solo se il Cliente presta il proprio consenso, direttamente oppure tramite il Delegato.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO PER ENTRAMBI LE FINALITÀ (OBBLIGATORIA – FACOLTATIVA)

Il Titolare del trattamento è: NOVA AEG S.p.A., in persona del legale rappresentante pro-tempore, domiciliato presso la sede legale in Vercelli (VC), Via Nelson Mandela n. 4 (di seguito "Titolare del Trattamento"). È possibile contattare il Titolare, per informazioni o richieste sul trattamento dei dati, al seguente indirizzo e-mail: [privacy@novaeg.it](mailto:privacy@novaeg.it).

2. DATA PROTECTION OFFICER

Il Titolare del trattamento ha ritenuto di designare, ai sensi dell'art. 37 del GDPR, un Data Protection Officer (DPO). Questo potrà essere raggiunto al seguente indirizzo e-mail: [dpo@novaeg.it](mailto:dpo@novaeg.it).

3. ORIGINE, TIPOLOGIA, FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO PER L'INSTAURAZIONE DEL RAPPORTO E L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

ORIGINE: i dati personali trattati riferibili al Cliente e/o al suo delegato. I dati sono comunicati direttamente dagli stessi, ovvero acquisiti da fonti pubbliche e/o private, compreso il Sistema Informativo Integrato (SII), in sede di sottoscrizione del/i contratto/i per le finalità descritte di seguito.

TIPOLOGIA: le informazioni oggetto di trattamento sono dati personali comuni, quali ad esempio i dati anagrafici, di contatto o relativi alla fornitura, nonché, occasionalmente quando previsto dalla normativa, dati particolari relativi alla salute del soggetto che riceve la fornitura.

FINALITÀ:

I dati del Cliente e, se presente, i dati del suo delegato, saranno trattati per perseguire le seguenti finalità:

a) Consentire il soddisfacimento della richiesta di instaurazione del rapporto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale presso il punto di prelievo e/o di riconsegna indicato, e procedere all'espletamento di tutte operazioni di validazione e gestione degli obblighi contrattuali: (i) Mitigare il rischio di frodi e furti d'identità; (ii) Gestire le operazioni di fatturazione; (iii) Adempiere a obblighi di legge, anche in campo fiscale e contabile; (iv) Consentire la registrazione in area riservata e fruizione dei servizi online, attraverso la generazione e la successiva gestione tecnica e amministrativa dell'account, dei codici clienti, dei codici di attivazione, delle password e credenziali di autenticazione; (v) Fornire assistenza, ricevere e gestire richieste d'informazioni e reclami e fornire i relativi riscontri; (vi) Gestire rapporti di credito e debito nei confronti del Cliente (vii) Difendere i diritti della Società nelle sedi disciplinari, arbitrali, giudiziarie, di qualsiasi ordine e grado (viii) Assicurare elevati standard di qualità e accertare il grado di soddisfazione della clientela; (ix) in alcuni casi la Società è tenuta a comunicare all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) alcuni dati personali dei clienti che abbiano interagito con il servizio clienti telefonico o che abbiano ricevuto risposta scritta a un reclamo presentato verso Nova AEG, al fine di consentire lo svolgimento di indagini annuali svolte dall'Autorità sulla qualità dei servizi, sul livello di soddisfazione dei clienti dei venditori di energia e sulla qualità della gestione dei reclami. L'indagine è svolta dall'Autorità contattando un campione di clienti individuati sulla base delle registrazioni e dei protocolli dei reclami gestiti dal Titolare.

b) Svolgere ricerche di mercato e analisi sulla soddisfazione dei clienti.

c) Inviare comunicazioni commerciali e promozionali via e-mail relativamente a prodotti e servizi che potrebbero essere d'interesse del Cliente (analoghi a prodotti e servizi già acquistati).

d) Inviare comunicazioni commerciali e promozionali via posta, e-mail, SMS, messaggistica istantanea, notifiche push relativamente a prodotti e servizi del Titolare o sulla base delle abitudini del Cliente (profilazione)

e) Comunicare i dati personali del Cliente a società terze, che li tratteranno in qualità di autonomi Titolari, per l'invio di comunicazioni commerciali e promozionali con le stesse modalità indicate al punto d).

BASI GIURIDICHE: le basi giuridiche che rendono leciti i trattamenti indicati per le finalità al punto a) sono l'adempimento di obblighi precontrattuali e contrattuali e il rispetto di obblighi di legge. Per le finalità di cui al punto b) e c), il legittimo interesse del Titolare, mentre per le finalità di cui ai punti d) ed e) il consenso manifestato dall'interessato o dal suo delegato, liberamente revocabile in ogni momento.

4. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

Finalità di cui al punto 3 lettera a) e b)

Il Titolare del trattamento intende conservare sia i dati personali del cliente e, ove presente, quelli del suo delegato, per un arco di tempo pari alla durata del contratto. Successivamente alla conclusione del rapporto, inoltre la Società dovrà conservare i dati personali del Cliente e, ove presente, quelli del suo delegato, per l'espletamento di tutti gli obblighi di Legge e per le finalità amministrative derivanti da questi obblighi. In questo caso, il Titolare del trattamento conserverà questi dati per un periodo massimo di 10 anni, al fine di poter far fronte alle suddette eventuali necessità o a richieste da parte delle autorità di controllo.

Finalità di cui al punto 3 lettere c), d) ed e)

I dati di contatto utilizzati per finalità promozionali e commerciali saranno cancellati dalle mailing list e altri sistemi di invio in caso di revoca del consenso o nel caso in cui il soggetto interessato non riceva o visualizzi le comunicazioni per un periodo prolungato di tempo (non superiore ai 24 mesi). I dati relativi a eventuali abitudini di consumo (profilazione) utilizzati per comunicazioni promozionali mirate sono conservati per un periodo massimo di 12 mesi dalla data della loro registrazione.

5. CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati personali del Cliente nonché quelli del suo delegato saranno comunicati e resi accessibili a una serie di destinatari funzionali all'espletamento delle finalità di cui sopra, o a soggetti pubblici la cui comunicazione è obbligatoria per legge, come: (i) Servizi di Rete: come il trasportatore, disgiuntore e distributore di energia elettrica e/o gas naturale; altri operatori del settore energia per la gestione dei relativi rapporti. (ii) Fornitori: soggetti che svolgono compiti di natura tecnica o consulenziale; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi per la clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione, sviluppo e manutenzione della infrastruttura tecnologica (sia hardware che software); soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, stampa, trasporto, smistamento e invio delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (i.e. call center). (iii) Studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale, nonché revisione e certificazione. (iv) Istituti Bancari e società di factoring; soggetti operanti nell'ambito del recupero credito anche stragiudiziale. (v) Soggetti del gruppo Nova Coop s.c., nonché società controllanti e controllate ove necessario. (vi) Pubbliche Amministrazioni ed Enti pubblici come Acquirente Unico e ARERA, verso i quali la comunicazione dei dati è obbligatoria per legge. (vii) Pubbliche Autorità legittimate a prendere conoscenza dei dati personali trattati (viii) Sistemi di Informazioni Commerciali, cioè banche dati istituite per valutare il rischio commerciale e di valutazione del rischio, gestite da privati.

La comunicazione dei dati personali avverrà nel pieno rispetto delle disposizioni di legge previste dal Regolamento Europeo e delle misure tecniche e organizzative predisposte dalla Società per garantire un adeguato livello di sicurezza.

6. TRASFERIMENTO DI DATI PERSONALI VERSO PAESI TERZI

Il Titolare del trattamento non intende trasferire i dati personali del cliente o del suo delegato verso Paesi terzi. L'intero trattamento dei dati personali, infatti, si svolge all'interno dei confini del territorio italiano, oppure in alcuni e limitati casi entro quelli dell'Unione Europea.

7. PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI

Il Titolare del trattamento non intende utilizzare processi decisionali automatizzati, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento Europeo.

8. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI

Il trattamento dei dati personali del Cliente o del suo delegato per le finalità di cui al paragrafo 3) lettera a) ha natura obbligatoria poiché il trattamento dei dati è necessario per l'esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto con la Società, nonché per l'erogazione del/i servizio/i richiesto/i.

Il trattamento dei dati personali del Cliente per le finalità di cui al paragrafo 3 lett.c), d) ed e) ha natura facoltativa e potrà essere revocato in qualunque momento, non impedendo peraltro in alcun modo l'instaurazione del rapporto contrattuale di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale tra il cliente e la Società.

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione al trattamento dei propri dati personali, il cliente ed il delegato, ognuno con riferimento al proprio ambito, potranno esercitare – anche in maniera disgiunta – i diritti previsti dal Regolamento Europeo, e segnatamente: (i) accesso ai dati personali, così come previsto dall'art. 15 del Regolamento Europeo, applicabile; (ii) rettifica e l'integrazione dei dati personali ritenuti inesatti, anche fornendo una semplice dichiarazione integrativa, così come previsto dall'art. 16 del Regolamento Europeo; (iii) cancellazione dei dati personali qualora sussista anche solo uno dei motivi previsti dall'art. 17 del Regolamento Europeo; (iv) limitazione del trattamento dei dati personali qualora ricorrano una delle ipotesi previste dall'art. 18 del Regolamento Europeo; (v) ricezione dal Titolare del trattamento dei propri dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, nonché ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti, così come previsto dall'art. 20 del Regolamento Europeo; (vi) reclamo ad un'autorità di controllo, qualora si ritenga che il trattamento o le finalità siano in violazione del Regolamento Europeo in parola. Il reclamo può essere proposto nello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure nel luogo ove si è verificata la presunta violazione, così come previsto dall'art. 77 del

Regolamento Europeo. (vii) revoca del consenso al trattamento in qualsiasi momento. Occorre evidenziare, tuttavia, che la revoca del consenso per le finalità facoltative indicate al paragrafo 3) lett. c); d), evidenziando che la revoca non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso in precedenza prestato, così come previsto dall'art. 7, comma 3, del Regolamento Europeo. (viii) Opposizione, in qualsiasi momento, per motivi connessi alla situazione particolare, al trattamento dei Suoi dati personali svolto ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lettere e) o f) del GDPR, comprese le finalità indicate al paragrafo 3) let. c); (ix) opposizione a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che lo riguardano, qualora non vi sia stata preventivo ed esplicito consenso, così come previsto dall'art. 22 del Regolamento Europeo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, rientra in questa categoria qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali teso ad analizzare o prevedere aspetti riguardanti le scelte di consumo e di acquisto, la situazione economica, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento.

Il Sottoscritto Cliente, ovvero il delegato che agisce a nome e per conto del Cliente, letta l'informativa sopra riportata, espressamente e liberamente presta il proprio consenso al trattamento dei dati personali del delegante per le finalità di cui al paragrafo 3 lett. d), ivi comprese quelle relative all'invio di comunicazioni commerciali, promozionali e di marketing diretto attraverso sistemi di contatto tradizionali, come la posta cartacea e le chiamate tramite operatore, ovvero attraverso sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata senza l'intervento di un operatore, ovvero mediante posta elettronica e/o messaggi di tipo SMS (Short Message Service), sottoscrivendo la presente a totale accettazione del contenuto.

Sì  No

Luogo e Data \_\_\_\_\_ Firma 

Il Sottoscritto Cliente, ovvero il delegato che agisce a nome e per conto del Cliente, letta l'informativa sopra riportata, espressamente e liberamente acconsente alla comunicazione dei dati personali del delegante a società terze, ai sensi del paragrafo 3 lett. e) in veste di autonomi Titolari del trattamento, per le medesime finalità di marketing e con i medesimi mezzi di contatto esplicitati al precedente punto 3 c), sottoscrivendo la presente a totale accettazione del contenuto.

Sì  No

Luogo e Data \_\_\_\_\_ Firma 

## 1. Definizioni e normativa di riferimento.

**Autorità o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente; **Attivazione della fornitura:** è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore; **Bolletta dei Clienti Finali di Energia:** è l'Allegato A alla Delibera 315/2024/R/com e ss.mm.ii.; **Cessazione della fornitura:** è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura; **Cliente o Cliente finale:** è la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica e/o gas naturale esclusivamente per uso proprio; **Cliente domestico:** è il Cliente che utilizza l'energia elettrica e/o il gas naturale consegnati in un unico punto di prelievo e/o di riconsegna per alimentare un'abitazione e le relative applicazioni, i locali annessi o pertinenti all'abitazione, che utilizza l'energia elettrica per alimentare i punti di ricarica privati per veicoli elettrici e i servizi generali in edifici composti da massimo due unità immobiliari; **Condominio uso domestico gas naturale:** è un intero edificio diviso in più unità catastali in cui sia presente almeno una unità abitativa con utilizzi del gas naturale analoghi a quelli di cui al Cliente domestico, purché: i) il titolare del punto di fornitura non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio; ii) il gas riconsegnato non sia utilizzato in attività produttive, ivi inclusi la commercializzazione di servizi energetici quali, ad esempio, la gestione calore; **Condominio uso domestico energia elettrica:** ai fini dell'applicazione dell'IVA agevolata (primo periodo del n. 103) della tabella A, parte III, allegata al d.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633: è il soggetto che, quale consumatore finale, impiega l'energia elettrica nella propria abitazione privata a carattere familiare o in analoghe strutture a carattere collettivo caratterizzate dal requisito di residenzialità, e non la utilizza nell'esercizio di imprese o per effettuare prestazioni di servizi rilevanti ai fini dell'IVA, anche se in regime di esenzione (cfr. circ. 29/10/1977, n. 59, circ. 07/04/1999, n. 82, ris. 28/01/2008, n. 21/E, ris. 01/04/2020, n. 28/E, ris. 19/01/2017, n. 8/E); **Cliente non domestico:** è la persona fisica o giuridica – diversa dalle amministrazioni pubbliche – che acquista energia elettrica e/o gas naturale per usi diversi dal proprio consumo domestico; **Clienti non disalimentabili:** sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura, ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagio fisico ed i Clienti non domestici di energia elettrica e/o gas naturale che svolgono funzioni di pubblica utilità; **Cliente Vulnerabile:** Sono definiti clienti vulnerabili gas tutti i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni: si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17; rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; di età superiore ai 75 anni; **Clienti titolari di bonus sociale:** sono i Clienti domestici di energia elettrica e/o gas naturale che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico così come definiti all'art. 3, dell'Allegato A alla deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com come successivamente modificato e integrato; **Codice di condotta commerciale:** è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, di cui alla Del. 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, come successivamente modificato e integrato; **Codice del consumo:** è il d.lgs. 206/2005, G.U. n. 235/2005, come successivamente modificato e integrato; **Coefficiente C:** è il coefficiente di correzione dei volumi che serve a riportare i volumi alle condizioni standard, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (Smc); **Contratto:** è l'insieme delle regole che disciplinano la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale contenute nella Proposta di Contratto, nelle presenti Condizioni generali di fornitura (CGF) e nelle Condizioni tecniche ed economiche (CTE), nonché nei relativi allegati. In caso di discordanza tra gli allegati e le CGF prevarranno le disposizioni contenute negli allegati; **Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 d.lgs. 79/99, G.U. n. 75/99, ovvero di gas naturale ai sensi dell'art 14 d.lgs. 164/2000, G.U. n. 142/2000, alla cui rete è connesso il punto di fornitura del Cliente; **Fattura o Bolletta:** è il documento denominato *bolletta sintetica*, oggetto dalla disciplina della Bolletta dei Clienti Finali di Energia che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; **Fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale; **Fattura di periodo:** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale; **Fornitore:** è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un contratto; **Fornitore di ultima istanza (FUI):** è il/i fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore; **Forza maggiore:** è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione; **Gruppo di misura o misuratore:** è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale prelevati presso il Punto di fornitura; **Punto di fornitura:** è il punto fisico in cui l'energia elettrica e/o il gas viene consegnato dal Fornitore e prelevato dal Cliente finale; **Punto di prelievo (POD):** è un codice alfanumerico che identifica il punto di fornitura di energia elettrica. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia il fornitore; **Punto di riconsegna (PDR):** è un codice composto da 14 numeri che identifica il punto di fornitura di gas naturale. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia il fornitore; **Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016** relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati; **RQDG:** è la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione nello stesso indicato, di cui alla Del. dell'Autorità 569/2019/R/gas e ss.mm.ii.; **RTDG:** è la regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione nello stesso indicato, di cui alla Del. dell'Autorità 737/2022/R/gas e ss.mm.ii.; **Servizio di default:** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'art. 1, co. 1.1, lett. t), testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'autorità di regolazione per energia reti e ambiente – testo integrato conciliazione (TICO), di cui all'Allegato A alla Del. 209/2016/E/com e ss.mm.ii.; **Servizio di default:** è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di riconsegna non sia fisicamente disalimentato o trovi un fornitore; **Servizi di ultima istanza:** per l'energia elettrica sono il Servizio di maggior tutela ovvero di salvaguardia; per il gas naturale sono i servizi erogati dal fornitore del Servizio di default di distribuzione e dal FUI; **SII:** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla L. n. 129/2010, G.U. n.192/2010; **Sistema indennitario:** è il sistema che garantisce un indennizzo al fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 3 (tre) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica prima della data di effetto dello *switching* per il servizio prestato, istituito con Del. dell'Autorità ARG/elt 191/09 e ss.mm.ii.; **Supporto durevole:** è qualsiasi strumento disponibile e accessibile al cliente finale che permetta al cliente medesimo di memorizzare informazioni che gli sono indirizzate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate; in caso di informazioni rese disponibili sui siti internet o app, il venditore porta a conoscenza del cliente finale, tramite notifica, l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime su tali strumenti; La comunicazione in forma scritta su supporto durevole include, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, la comunicazione in formato cartaceo inviata tramite posta e la comunicazione in formato elettronico, anche sotto forma di file inviato tramite posta elettronica ad un indirizzo accettato dal cliente finale per tale scopo oppure di testo presente in una sezione riservata sul sito internet o sull'app del venditore; **Terna:** è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, co. 1, d.lgs. n. 79/99, G.U. n. 75/99; **Del. 63/2021/R/com:** è la Delibera 23 febbraio 2021 63/2021/R/com che approva le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico; **TIC:** è il Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, di cui alla Delibera del 27 dicembre 2023 616/2023/R/eel e ss.mm.ii.; **TICO:** testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'autorità di regolazione per energia reti e ambiente – testo integrato conciliazione di cui all'Allegato A alla Del. 209/2016/E/com e ss.mm.ii.; **TIF:** testo integrato delle disposizioni dell'autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale, di cui all'Allegato A alla Del. dell'Autorità 463/2016/R/com e ss.mm.ii.; **TIMG:** è il Testo integrato morosità gas, di cui all'Allegato A alla Del. dell'Autorità ARG/gas 99/11 e s.m.i.; **TIMOE:** è il Testo integrato morosità elettrica, di cui alla Del. dell'Autorità 258/2015/R/eel e ss.mm.ii.; **TIQC:** testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica di cui all'allegato B alla delibera del 27 dicembre 2023, 617/2023/R/eel ss.mm.ii.; **TIQD:** testo integrato della regolazione output-based del servizio di distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione nello stesso indicato di cui all'Allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2023, 617/2023/R/eel ss.mm.ii. **TIQV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui all'Allegato A alla Del. 413/2016/R/com e ss.mm.ii.; **TIIV:** è il testo integrato delle disposizioni dell'autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza, di cui all'Allegato A alla Del. 362/2023/R/eel e ss.mm.ii.; **TIIVG:** è il testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane di cui all'Allegato A alla deliberazione 14 marzo 2023, 100/2023/R/com **TIDE:** è il Testo integrato del dispacciamento elettrico di cui alla Del. 25 luglio 2023, 345/2023/R/eel e ss.mm.ii.; **TISIND:** testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale di cui all'Allegato A alla deliberazione 593/2017/R/com e ss.mm.ii.. Tutti i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito dell'Autorità al seguente link: <https://www.arera.it/area-operatori/testi-integrati>.

## 2. Oggetto del Contratto

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

## 3. Conclusione del Contratto

**3.1.** Il Contratto si può perfezionare sia per iscritto, sia tramite procedura online che tramite altre forme di comunicazione a distanza. In ogni caso il Cliente formula una Proposta di Contratto irrevocabile per 45 (quarantacinque) giorni solari successivi alla data di sottoscrizione della medesima Proposta. Entro quest'ultimo termine il Fornitore, previa attività di verifica dei dati dichiarati e dell'affidabilità del Cliente basate, oltre che sulla verifica di assenza di morosità nei confronti del medesimo Fornitore per precedenti contratti o contratti in essere, anche sulla verifica di informazioni di merito creditizio fornite da primarie società/enti preposti a tale attività, comunica per iscritto al Cliente, a mezzo posta, email, o altro supporto durevole, l'accettazione della Proposta di Contratto ovvero il rifiuto della stessa. Il Contratto si perfeziona con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni solari dall'invio effettivo da parte del Fornitore. **3.2.** In caso di contratto on line il Cliente, immediatamente dopo la sottoscrizione della Proposta di Contratto, riceverà copia integrale della proposta contrattuale (scaricabile in formato .pdf) da lui sottoscritta su supporto durevole (via e-mail). Successivamente all'accettazione il Contratto sarà archiviato dal Fornitore in formato elettronico in modalità informatica. **3.3.** In caso di contratto stipulato con un Cliente fuori dei locali commerciali, (i) il Fornitore consegna al Cliente una copia cartacea della documentazione contrattuale sottoscritta o, (ii) in caso di contratto sottoscritto con firma elettronica (OTP), la documentazione contrattuale, con consenso del Cliente, verrà inviata dal Fornitore in caso di cliente domestico all'indirizzo e-mail comunicato dallo stesso, in caso di cliente non domestico, oltre alla ricezione tramite e-mail, verrà anche inoltrata all'indirizzo PEC indicato nel contratto. **3.4** L'amministratore condominiale che sottoscrive un nuovo contratto di fornitura o concordi nuove condizioni economiche deve allegare la Delibera del Condominio che lo autorizza a tali attività specifiche; in difetto, la sottoscrizione sarà illegittima. **3.5.** Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero degli allegati ("informazioni sulla composizione del mix energetico per la produzione dell'energia elettrica fornita e sull'impatto ambientale della produzione", "Informazioni sui livelli specifici e generali di qualità commerciale", "Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento", "Modulo per la presentazione dei reclami o richieste scritte di informazioni" con la messa a disposizione della documentazione sui propri siti internet <https://www.novaage.it/modulistica/> in versione scaricabile. **3.6.** La documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente. **3.7.** Qualora il Cliente abbia diritto di essere fornito alle condizioni del Servizio di tutela della vulnerabilità, dovrà compilare e inviare l'apposito modulo allegato al presente Contratto. **3.8** Al venire meno delle condizioni previste per il servizio di tutela della vulnerabilità, il Fornitore: i) potrà recedere dal Contratto con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta, considerando decorrente detto termine dalla data di effettiva ricezione da parte del Cliente finale della comunicazione; ii) fatta salva la possibilità di recesso, potrà trasmettere al Cliente le condizioni contrattuali ed economiche che troveranno applicazione trascorsi 3 (tre) mesi dalla data di ricezione delle stesse da parte del Cliente, considerando decorrente detto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso.. Le nuove condizioni economiche comunicate al Cliente sono individuate sulla base dell'offerta di mercato libero del

Fornitore con la stima della spesa annua (in Euro) di valore inferiore tra quelle disponibili nel portafoglio di offerte rivolte alla generalità dei clienti finali titolari di punti di riconsegna appartenenti alla medesima tipologia contrattuale. 3.9. In qualunque momento successivo alla conclusione del Contratto, il Fornitore trasmetterà al Cliente, su richiesta effettuata tramite e-mail all'indirizzo [clienti@novaeg.it](mailto:clienti@novaeg.it), copia della documentazione contrattuale all'indirizzo di posta elettronica comunicato dal Cliente medesimo. Nel caso di richiesta di copia cartacea, il Fornitore informerà preventivamente il Cliente dell'eventuale rimborso dei costi sostenuti per la spedizione posti a suo carico. Nei casi diversi dal cambio di fornitore (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo volta o nuovi allacci), il Cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati gli impianti.

#### 4. Procedura a Recedere

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

#### 5. Diritto di ripensamento

5.1. Qualora il Contratto sia stato stipulato dal Cliente domestico o da Condominio uso domestico fuori dai locali commerciali del Fornitore o con forme di comunicazione a distanza (quale la procedura online), il Cliente potrà sempre esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto. 5.2. È possibile esercitare il diritto di ripensamento inviandone comunicazione, anche tramite l'apposito modulo, messo a disposizione dal Fornitore, all'Ufficio Back Office mediante posta elettronica all'indirizzo [clienti@novaeg.it](mailto:clienti@novaeg.it) o per raccomandata all'indirizzo NOVA AEG S.p.A., Via Nelson Mandela 4 - 13100 Vercelli (VC) o per posta elettronica certificata all'indirizzo [clienti@pec.novaeg.it](mailto:clienti@pec.novaeg.it). In caso di comunicazione inviata per posta elettronica, il Fornitore comunicherà al Cliente una conferma di ricevimento del diritto di ripensamento esercitato su supporto durevole. 5.3. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente Articolo incombe sul Cliente. 5.4. Qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento; invero, in caso di richiesta di esecuzione anticipata del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento le procedure per dar corso all'attivazione della fornitura verranno avviate prima che sia decorso tale termine. 5.5. La richiesta di esecuzione anticipata non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento. 5.6. Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'attivazione medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a quello stabilito all'art. 11 TIV. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa. La richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo esercente la vendita rispetto alle normali tempistiche previste; 5.7. nel caso di esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente, le Parti prendono atto che la fornitura potrebbe: (a) essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dal venditore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, dal precedente venditore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di fornitura di ultima istanza previsto per la tipologia di cliente interessato per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente; (b) essere avviata dal venditore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente; . 5.8. In tutti i casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

#### 6. Revoca della richiesta di switching

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

#### 7. Durata e decorrenza del Contratto.

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

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

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

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

9.1. Il Cliente, con riferimento al/ai Punto/i di Prelievo oggetto del Contratto, conferisce, a titolo gratuito, al Fornitore mandato esclusivo e irrevocabile senza rappresentanza, ex art. 1705 c.c., per la sottoscrizione del contratto di dispacciamento con Terna S.p.A. e del contratto per il servizio di trasmissione e distribuzione con il Distributore locale. 9.2. Il Cliente conferisce, inoltre, al Fornitore mandato irrevocabile con rappresentanza per la sottoscrizione del contratto del servizio di connessione alla rete elettrica con il Distributore locale. 9.3. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui ai commi precedenti. I mandati di cui ai commi precedenti, così come i menzionati servizi, cesseranno alla data di risoluzione del Contratto, per qualunque causa. 9.4. Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto. 9.5. Il Fornitore si impegna, in relazione alle esigenze del Cliente e nell'interesse dello stesso, a richiedere al Distributore l'esecuzione di attività relative alla gestione dell'Punto/i di Prelievo, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, aumento di potenza, spostamento del gruppo di misura, ecc. 9.6. Il Fornitore non sarà ritenuto responsabile di alcuna interruzione o irregolarità della fornitura, ivi comprese le sospensioni della stessa dovute ad attività di manutenzione, riparazione, guasti agli impianti di proprietà del Distributore, manomissione del contatore. In nessuno dei suddetti casi il Cliente avrà diritto al risarcimento di danni né quanto sopra potrà costituire motivo di anticipata risoluzione del Contratto da parte del Cliente. Nei casi di manomissione del contatore, il Contratto si intende sospeso, fatta salva la fatturazione degli oneri passanti, che il Distributore dovesse fatturare al Fornitore.

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

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

## 11. Condizioni Economiche. Rinnovo. Recesso.

11.1. Per ogni tipologia di fornitura le condizioni economiche ed il relativo periodo di applicabilità (decorrente dalla data di attivazione della fornitura) sono indicate nelle Condizioni tecniche ed economiche (CTE). 11.2. Il prezzo riportato nelle CTE relativo alla fornitura di energia elettrica si intende al netto di: (i) corrispettivi per il servizio di trasmissione e misura pubblicati periodicamente dall'ARERA; (ii) componenti ASOS (componente della spesa per oneri di sistema destinati a coprire gli oneri generali relativi al sostegno delle energie da fonti rinnovabili e alla cogenerazione CIP 6/92), ARIM (componente della spesa per oneri di sistema destinati a: incentivazione della produzione ascrivibile a rifiuti non biodegradabili; messa in sicurezza del nucleare e misure di compensazione territoriale; agevolazioni tariffarie riconosciute per il settore ferroviario; sostegno alla ricerca di sistema; bonus elettrico (quota che ai clienti cui è stato riconosciuto il bonus viene compensata tramite il bonus medesimo); integrazioni delle imprese elettriche minori e promozione dell'efficienza energetica) e UC previsti per il mercato libero, nonché di eventuali voci aggiuntive stabilite e/o approvate dall'ARERA; (iii) corrispettivo per il servizio di trasporto risultante dall'applicazione dell'opzione tariffaria del Distributore, comprensiva dei corrispettivi per il prelievo di energia reattiva; (iv) corrispettivo (a) annuo per il cliente domestico (b) relativo ai costi di commercializzazione per il cliente non domestico, come descritto nelle CTE; (v) corrispettivi a copertura dei costi di dispacciamento, (a) come definiti dal TIDE e applicabili anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione quantificate in base ai fattori determinati dal TIS, relativamente ai clienti non domestici, e (b)  $C_{DISP}$  per i clienti domestici, nonché per i clienti non domestici il corrispettivo a copertura dell'onere netto di approvvigionamento della capacità, come definito dall'Allegato A della Deliberazione ARG/elt/98/11 e ss.mm.ii.; (vi) imposte erariali ed eventuali addizionali gravanti sui consumi di energia elettrica, nonché dell'IVA; (vii) eventuali corrispettivi aggiuntivi stabiliti e/o approvati dall'ARERA o definiti dal Distributore; (viii) eventuale canone di abbonamento alla televisione per uso privato (ix) eventuale bonus per disagio economico/fisico. 11.3. Il Prezzo riportato nelle CTE relativo alla fornitura di gas naturale si intende al netto di: (i) componenti tariffarie previste dal vigente quadro normativo (RTDG, RTTG e TIVG) a copertura dei costi di trasporto e relative addizionali, distribuzione e vendita al dettaglio; (ii) ulteriori oneri di sistema; (iii) imposte erariali ed eventuali addizionali gravanti sui consumi di gas naturale ed IVA; (iv) costo assicurazione clienti finali; (v) eventuali corrispettivi aggiuntivi stabiliti e/o approvati dall'ARERA o definiti dal Distributore; (vi) eventuale bonus per disagio economico; (vii) eventuale Canone Comunale. 11.4. La determinazione dei corrispettivi per la fornitura di gas naturale risente, altresì, dell'applicazione di due distinti coefficienti: il potere calorifico superiore convenzionale PCS di un metro cubo di gas distribuito nella località misurato alle condizioni standard, determinato come previsto dal TIVG; il coefficiente C di correzione alle condizioni standard dei consumi rilevati presso un punto di riconsegna il cui Gruppo di misura non sia dotato di apparecchiature di correzione elettronica della misura alle condizioni standard, secondo le previsioni di cui all'RTDG. Qualora il gas fornito al Cliente sia misurato in media pressione o, se in bassa pressione, con l'installazione presso il Cliente di un gruppo di misura di classe non inferiore alla classe G40, il Cliente può attivarsi a proprie spese affinché il gruppo di misura utilizzato per la determinazione dei volumi fatturati sia corredato di un idoneo correttore omologato. 11.5. Tutte le componenti di cui ai precedenti commi sono da intendersi a carico del Cliente e verranno aggiornate secondo le modalità e i tempi stabiliti dalle Autorità competenti, dall'ARERA e dal Distributore. 11.6. Il Cliente si assume la piena responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato in Contratto in relazione all'uso della fornitura, consapevole delle implicazioni fiscali di tale dichiarazione e dell'impatto sulla attribuzione della corretta tariffa di trasporto, restando inteso che il Fornitore potrà raddibitare al Cliente in fattura ogni eventuale importo per maggiori corrispettivi, imposte o sanzioni per cui sia rimasto onerato. 11.7. Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto, anche con riferimento ad una sola delle somministrazioni, dandone comunicazione all'altra Parte. 11.8. Nel caso di recesso per cambio fornitore, il Cliente, in occasione della conclusione del nuovo contratto di fornitura, rilascia al venditore entrante apposita procura a recedere, per suo conto ed in suo nome, dal contratto col venditore uscente. Il recesso per conto del Cliente finale è esercitato mediante l'invio della richiesta di *switching* al SIL da parte dell'utente del dispacciamento entrante entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese antecedente la data di cambio venditore. Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso. 11.9. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare fornitore, ma ai fini della cessazione della fornitura o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (uno) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto mediante la compilazione dell'apposito Modulo, scaricabile dai siti <https://www.novaeg.it/modulistica/> da trasmettere all'Ufficio Back Office mediante posta elettronica all'indirizzo [clienti@novaeg.it](mailto:clienti@novaeg.it) o per posta all'indirizzo NOVA AEG S.p.A., Via Nelson Mandela 4 – 13100 Vercelli (VC). A seguito della comunicazione di recesso, il Fornitore provvede ad effettuare le necessarie operazioni al fine di rendere effettiva la cessazione della fornitura. Fino a detta operazione il Cliente è obbligato al pagamento degli importi relativi ai consumi di energia elettrica e/o di gas naturale. In mancanza di recesso scritto il Cliente rimane obbligato al pagamento dei consumi di energia elettrica e/o gas naturale e di qualsiasi spesa ed onere che dovesse rendersi necessario, oltre al risarcimento degli eventuali danni, anche per tutto il periodo in cui, pur non essendo più il fruitore, continuerà ad essere intestatario del Contratto. Il Cliente resta inoltre responsabile dei consumi di energia elettrica e/o gas naturale e di quanto altro dovuto, nel caso in cui, pur provvedendo a disdire la fornitura non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del misuratore. 11.10. Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale. 11.11. Il Fornitore si riserva la facoltà di (i) rinnovare, anche tacitamente, le condizioni economiche applicando le stesse condizioni economiche vigenti precedentemente alla scadenza, (ii) rinnovare le condizioni economiche precedenti con nuove e differenti condizioni economiche per un periodo temporale predefinito, a far data dalla scadenza delle precedenti. Il Fornitore inoltrerà comunicazione in forma scritta su supporto durevole preventivamente accettato dal cliente che pervenga allo stesso con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche (iii) inoltrare al Cliente, con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, comunicazione di variazioni unilaterali, se durante la validità del contratto, per giustificato motivo, risultasse necessario. (iv) inoltre al Cliente, con un preavviso non inferiore a un mese, variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti solo una diminuzione dei corrispettivi previsti in contratto e determinati dal Fornitore. (v) inoltrare al Cliente comunicazione di evoluzione automatica delle condizioni economiche, se nell'arco di 12 mesi, vi fosse un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal Fornitore, lo scadeo o la riduzione di sconti, il passaggio da prezzo fisso a variabile o viceversa. La comunicazione dovrà avvenire con preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto al termine dei suddetti 12 mesi. In tutti i casi di cui sopra al Cliente sarà riconosciuto il diritto di recesso. Inoltre, in tutti i casi di cui sopra, il Fornitore sarà tenuto a inviare al cliente finale, destinatario della comunicazione, un apposito avviso dell'avvenuto invio della comunicazione stessa, rispettando una tempistica tale da garantire che l'avviso pervenga prima della data di decorrenza del rinnovo proposto, qualora il venditore disponga di recapiti idonei a tale scopo forniti dal cliente finale.

## 12. Oneri fiscali.

12.1. Oltre ai corrispettivi previsti nel Contratto e nelle CTE, sono posti a carico del Cliente tutti i diritti e le imposte che il Fornitore è tenuto a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o agli Enti Locali in relazione al Contratto stesso. 12.2. Il trattamento fiscale in materia di IVA, accise ed imposte addizionali è determinato, per i consumi di gas naturale, sulla base della tassazione prevista per gli "usi domestici", per l'energia elettrica, nel caso di Uso Domestico, dall'indicazione sul tipo d'abitazione ("di residenza" o "non di residenza") riportata dal Cliente nella documentazione contrattuale sottoscritta. In caso di assenza di tale indicazione, l'abitazione del Cliente verrà sottoposta al regime di maggior imposizione fiscale vigente. 12.3. La normativa fiscale, tanto per la somministrazione dell'energia elettrica quanto per la somministrazione di gas naturale, prevede, per alcuni utilizzi, un trattamento fiscale agevolato, di esenzione o di esclusione, come illustrato dalla documentazione messa a disposizione dal Fornitore sui propri siti <https://www.novaeg.it/agevolazione-fiscali/>. Il Cliente che ritiene di rientrare in tali categorie di utilizzo e di poter essere assoggettato al trattamento agevolato, di esenzione o di esclusione, deve inviare al Fornitore, a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo NOVA AEG S.p.A., Via Nelson Mandela 4 – 13100 Vercelli (VC) ovvero a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [clienti@pec.novaeg.it](mailto:clienti@pec.novaeg.it), la suddetta documentazione debitamente compilata e corredata di tutti gli elementi necessari all'applicazione del regime fiscale richiesto. In assenza dei predetti documenti verranno applicate le accise, le imposte regionali, nonché l'aliquota IVA nella misura ordinaria, fatto salvo quanto stabilito al successivo paragrafo. 12.4. Ai fini della corretta applicazione delle imposte, in mancanza di diversa comunicazione del Cliente, il Fornitore considererà valide l'istanza, le dichiarazioni e la documentazione, riferite al/ medesimo/ Punto/i di Fornitura, se già ritenute valide nell'ambito di un precedente contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas tra le Parti da cui si siano susseguiti, senza soluzione di continuità, contratti di somministrazione e a condizione che non siano intervenute modifiche normative e/o interpretative che ne rendano necessaria l'integrazione o la modificazione. 12.5. Nel caso in cui sussistano utilizzi dell'energia elettrica e/o di gas naturale soggetti contemporaneamente a diverse aliquote fiscali, l'applicazione dell'aliquota differenziata verrà effettuata dal Fornitore sulla base di apposita comunicazione ricevuta dal Cliente entro il secondo giorno lavorativo del mese successivo a quello di prelievo e contenente dettaglio del valore mensile dei quantitativi di energia elettrica e/o di gas naturale, distinti per ciascuna delle diverse aliquote (a mero titolo esemplificativo: non domestico, esente, ecc.). 12.6. Sarà cura del Cliente fornire tempestivamente l'aggiornamento dell'istanza, delle dichiarazioni e della documentazione, nel caso di variazioni riguardanti gli impieghi dell'energia elettrica e/o del gas naturale, la destinazione d'uso dei locali, la tipologia di attività svolta, la titolarità dell'utenza (cessione, affitto, cambiamenti di ragione sociale, denominazione, tipologia societaria, indirizzo, ecc.), nonché ogni altro elemento in precedenza dichiarato. Il Cliente assume la responsabilità del rispetto dei tempi di comunicazione, dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione dal Cliente stesso consegnate al Fornitore. Qualora dovessero emergere divergenze rispetto a quanto comunicato dal Cliente al Fornitore, saranno poste a carico del Cliente stesso eventuali differenze di imposte, addizionali, sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o agli Enti Locali. 12.7. Saranno in ogni caso posti a carico del Cliente eventuali recuperi d'imposte che il Fornitore sarà tenuto a pagare ai soggetti preposti (Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali) in conseguenza di accertamenti da cui risulti che sia stato effettuato un minor versamento d'imposte, causato dalla non corrispondenza tra quanto accertato come dovuto e quanto fino ad allora versato. Nel solo caso in cui i recuperi d'imposta siano causati da un errore attribuibile al Cliente sarà posta a carico di quest'ultimo anche ogni ulteriore somma (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: sanzioni, oneri, indennità, interessi) che il Fornitore sarà tenuto a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali. Nel caso in cui in conseguenza di accertamenti risulti che sia stato effettuato un maggior versamento d'imposte, saranno riconosciuti al Cliente i relativi rimborsi d'imposta. Nel solo caso in cui il maggior versamento d'imposte sia stato causato da un errore attribuibile al Cliente, il Fornitore procederà al rimborso d'imposta al Cliente solo entro i termini e nella misura in cui il Fornitore potrà ottenere il rimborso dall'Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali.

## 13. Garanzie per il Cliente non domestico.

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

conseguenti alla risoluzione anticipata e contrattualmente previsti oltre al risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento. 13.7. Tutti i costi per il rilascio, le eventuali integrazioni e ricostituzioni o reintegrazioni della garanzia di cui al presente Articolo saranno integralmente a carico del Cliente.

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

14.1. La quantificazione dei consumi di energia elettrica e/o gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine di priorità indicato al successivo Art. 14.3. Limitatamente alla fornitura di gas naturale, nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del Coefficiente C applicabile. 14.2. Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore. 14.3. Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: (a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; (b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore. Resta inteso che l'autolettura sarà considerata valida ai fini della fatturazione salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente; (c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi del Cliente, forniti dall'impresa di distribuzione ovvero comunicati in fase di sottoscrizione contrattuale dal Cliente. 14.4. Ai sensi di quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2018, le fatture sono emesse in formato elettronico ed inviate al Cliente tramite il Sistema di Interscambio (SdI). Nel caso di Cliente non domestico, questi deve comunicare al Fornitore un indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) o un Codice Destinatario (ossia un codice alfanumerico composto da 7 (sette) cifre) prescelto per la ricezione della fattura elettronica; in caso di Cliente consumatore, o qualora il Cliente non domestico non comunichi alcun indirizzo telematico, il Fornitore mette a disposizione copia informatica o analogica della fattura elettronica, il cui originale, unico documento valido ai fini di legge e fiscali, è comunque messo a disposizione nell'area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate, alla cui consultazione si rinvia. 14.5. Alla fattura elettronica è allegato, in formato .pdf, il documento "bolletta sintetica", redatto con le modalità di cui alla Bolletta dei Clienti Finali di Energia. Gli elementi di dettaglio sono resi disponibili per il Cliente o in via autonoma mediante accesso a portale messo a disposizione dal Fornitore sui siti <https://www.novaaeg.it/area-riservata/> previo inserimento delle relative credenziali, o mediante richiesta scritta da inviarsi all'Ufficio Back Office per posta elettronica all'indirizzo [clienti@novaaeg.it](mailto:clienti@novaaeg.it) o pec [clienti@pec.novaaeg.it](mailto:clienti@pec.novaaeg.it) o per raccomandata all'indirizzo NOVA AEG S.p.A., Via Nelson Mandela 4 – 13100 Vercelli (VC). 14.6. Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet <https://www.novaaeg.it/quida-alla-lettura/> il Glossario predisposto dall'Autorità e contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette, cui i fornitori devono attenersi. 14.7. Il documento "bolletta sintetica" e il documento "elementi di dettaglio" sono resi disponibili al Cliente on-line, all'interno di un'apposita area riservata del sito del Fornitore, alla quale il Cliente potrà accedere previo inserimento delle relative credenziali di accesso. Il Cliente che fa esplicita richiesta di ricezione del documento via e-mail, riceve un avviso elettronico (e-mail) contenente i link diretti ai rispettivi .pdf dei documenti ovvero in allegato i documenti in formato .pdf, che da quel momento saranno disponibili anche on-line. È fatta salva la facoltà del Cliente di chiedere di ricevere il documento anche o solo in formato cartaceo, in quest'ultimo caso riceverà esclusivamente il documento relativo alla "bolletta sintetica". 14.8. Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 25 (venticinque) giorni dalla data di emissione della fattura. Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti in relazione a fatture emesse e non pagate all'esercente il Servizio di default o del Servizio di salvaguardia, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante. 14.9. Le modalità di pagamento messe a disposizione del Cliente, sono le seguenti: bollettino postale o bonifico bancario o SDD o pagoPA. Tali modalità sono indicate in fattura. Ai sensi dell'art. 1462 c.c., il pagamento della fattura non potrà essere sospeso, differito o ridotto neanche in caso di contestazione, né il Cliente potrà sollevare eccezione alcuna al fine di sospendere, differire o ridurre il pagamento, salvo diverso accordo scritto tra le Parti. – *Fatturazione di periodo* – 14.10. La Fattura di periodo è emessa con la frequenza indicata nelle CTE. 14.11. La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a: (a) € 6,00 (sei/00) nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra; (b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di € 2,00 (due/00) ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 20,00 (venti/00), per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra. Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a: (a) € 40 (quaranta/00) se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra; (b) € 60,00 (sessanta/00) se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra. 14.12. Limitatamente alla fornitura di energia elettrica, in caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore, per il tramite del Fornitore, pari a € 10,00 (dieci/00) qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati. – *Fatturazione di chiusura* – 14.13. La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa: (a) entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo, in caso di fattura emessa con modalità elettronica; (b) entro l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo, se trattasi di fatture in formato cartaceo. 14.14. In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui all'Art. 14.13, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a: (a) € 4,00 (quattro/00), nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui all'Art. 14.13; (b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di € 2,00 (due/00) ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di € 22,00 (ventidue/00) per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui all'Art. 14.13. 14.15. Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione del Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore, per il tramite del Fornitore, di ammontare pari a € 35,00 (trentacinque/00).

#### 15. Rimborsi e compensazioni.

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

#### 16. Rateizzazione.

16.1. Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi: (i) diversi dal successivo punto (iii), per i soli clienti energia elettrica, qualora la bolletta contenga importi superiori a) per l'energia elettrica al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici di cui all'articolo 2 del TIF, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi b) per il gas naturale sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; (ii) diversi dal successivo punto (iii), bollette emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici di cui all'articolo 2 del TIF, rispetto all'autolettura comunicata al cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo (iii) 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, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura; (iv) per i soli clienti gas naturale con un gruppo di misura accessibile, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi; (v) per tutti i clienti energia elettrica e/o gas naturale, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata agli Articoli 14.10 e 14.11; (vi) nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'art. 3 bis del TIF non già previsti nei precedenti punti. 16.2. Nei casi di cui ai punti (v) e (vi) del precedente comma, il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a € 50,00 (cinquanta/00), entro i 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta, secondo le modalità indicate nella bolletta stessa. La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità: (a) nei casi di cui al punto (v) le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due); (b) nei casi di cui al punto (vi) le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due); (c) le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla bolletta e di inviare separatamente da questi ultimi; (d) è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo; (e) le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta. 16.3. Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di *bonus sociale* il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 (dodici) mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora. Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità: (a) la prima rata non può essere superiore al 30% (trenta per cento) del debito di cui alla costituzione in mora; (b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate; (c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a € 50,00 (cinquanta/00); (d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate. Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di *bonus sociale* è stato costituito in mora, contabilizzati anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso. 16.4. In tutti i casi di rateizzazione previsti, il mancato o ritardato pagamento, anche parziale, da parte del Cliente finale di anche solo una rata, ovvero di una bolletta non inclusa nella rateizzazione, comporterà il decadimento della rateizzazione stessa, e il Fornitore potrà dar corso alle ordinarie procedure di sospensione della fornitura per morosità. 16.5. In tutti i casi di rateizzazione previsti, qualora il Cliente finale concluda un contratto con un nuovo fornitore, il Fornitore ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento in un'unica soluzione dell'importo relativo alle rate non ancora scadute. 16.6. Al di fuori di tutti i casi sopra descritti, il Fornitore può decidere a propria discrezione di accogliere o meno la richiesta di rateizzazione del Cliente. In caso di accoglimento dovrà fornire al Cliente tutte le informazioni relative alle modalità di rateizzazione applicate nonché le eventuali spese o interessi che il venditore si riserva di applicare e che il Cliente sarà libero di accettare o meno. Resta il diritto del cliente a provvedere al saldo totale dell'importo, per cui ha precedentemente avanzato richiesta di dilazione, in un'unica soluzione. 16.7. In tutti i casi, la richiesta di rateizzazione dovrà essere proposta scrivendo all'Ufficio Credit Management all'indirizzo di posta elettronica [ratetail@novaaeg.it](mailto:ratetail@novaaeg.it). Si precisa che l'accordo sulla rateizzazione richiesto dal cliente ai sensi dell'articolo 16.6 ed accettato dal venditore per iscritto, si intenderà perfezionato alla sottoscrizione dello stesso da parte del Cliente finale ovvero, per fatti concludenti, al pagamento di una qualsivoglia rata dello stesso.

#### 17. Interessi di mora.

17.1. Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato in bolletta, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora, a partire dal giorno seguente alla scadenza della bolletta, calcolati su base annua e pari: (i) al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali per il Cliente domestico. Il cliente buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo. (ii) al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) maggiorato di 8 (otto) punti percentuali, ai sensi del D.Lgs. 231/2002 s.m.i. per il Cliente non domestico. 17.2. Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese relative al sollecito di pagamento della fattura che ammontano ad € 10,00 (dieci) + IVA per ciascun sollecito inviato.

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

18.1. In caso di ritardato o di omesso pagamento, anche parziale, dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Art. 17, trascorsi almeno 10 (dieci) giorni dalla scadenza della bolletta, il Fornitore invierà al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante PEC, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il

pagamento delle bollette indicate nel preavviso di sospensione (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora) fissato ai sensi dell'art. 3.2 lettera a) TIMOE e dell'art. 4.1 lettera a) del TIMG entro e non oltre 15 giorni solari dalla data di emissione del preavviso medesimo. **18.2.** Ai sensi dell'art. 3 del TIMOE e dell'art. 4 del TIMG, nel caso di mancato pagamento entro il termine ultimo di cui all'articolo 18.1, per i clienti finali disalimentabili il Fornitore provvederà ad inviare all'impresa di distribuzione la richiesta di sospensione/chiusura del punto di riconsegna della fornitura per morosità, una volta decorsi inutilmente i termini di seguito indicati. **18.3.** Nel caso di clienti finali alimentati in Bassa Tensione, il termine di cui all'art. 18.2 non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica del sollecito. In tutti gli altri casi il termine di cui all'art. 18.2 non sarà inferiore a 40 giorni solari dalla data di notifica del sollecito. **18.4.** La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore. Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente. **18.5.** Tra il termine ultimo di cui all'articolo 18.1 e i termini di cui all'articolo 18.3, non potrà comunque essere inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi. Il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità. **18.6.** Limitatamente alla fornitura di cui al primo periodo dell'art. 18.3, trascorso il termine aggiuntivo di cui all'art. 18.5, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima di procedere alla sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, senza alcun ulteriore preavviso verrà effettuata la sospensione della fornitura. **18.7.** Il Cliente che voglia evitare la sospensione della fornitura per morosità o intenda ottenerne la riattivazione, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti tramite apposito form sul sito internet (link: <https://www.novaaeg.it/pagamenti-effettuati/>) o all'indirizzo e-mail [credito@novaaeg.it](mailto:credito@novaaeg.it) ovvero all'indirizzo PEC: [credito@pec.novaaeg.it](mailto:credito@pec.novaaeg.it). Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per il mancato annullamento della sospensione della fornitura ovvero per la sua mancata riattivazione in caso di invio della dimostrazione del pagamento con modalità diverse rispetto a quelle sopra indicate. **18.8.** Una volta sospesa la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione, ai sensi dell'art. 8 TIMOE per la fornitura di energia elettrica e dell'art. 9 TIMG per la fornitura di gas naturale. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione. **18.9.** Ove l'intervento di sospensione della fornitura abbia avuto esito negativo, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto. **18.10.** Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile o abbia dato esito negativo, il Fornitore ha diritto di richiedere al SII la risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 TIMOE per la fornitura di energia elettrica e dell'art. 13 TIMG per la fornitura di gas naturale. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di Maggiore Tutela, nel primo caso, e dalla data di decorrenza del Servizio di Default, nel secondo. Inoltre, per la sola fornitura di gas naturale, in caso di risoluzione contrattuale per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, il Fornitore sarà tenuto a trasmettere all'impresa di distribuzione: i. copia delle fatture non pagate; ii. copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale; iii. copia della risoluzione del contratto con il cliente finale e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del cliente; iv. copia del contratto di fornitura (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima fattura pagata; v. documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del cliente finale; **18.11.** In caso di inadempimento del Contratto di fornitura di gas naturale, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il PDR. **18.12.** In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso mediante raccomandata A/R o PEC, nella quale è specificato il termine ultimo di pagamento, che non può essere inferiore a 10 (dieci) giorni dal suo invio e la cui inutile decorrenza comporterà la risoluzione del Contratto, con conseguente attivazione dei Servizi di ultima istanza, nonché le modalità di comunicazione del pagamento. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di attivazione dei servizi di ultima istanza. **18.13.** Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici: (a) € 30,00 (trenta/00) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza; (b) € 20,00 (venti/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente: (i) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; (ii) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza. In tali casi al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura. **18.14.** Il Fornitore può sospendere la fornitura, anche senza preavviso, per cause di oggettivo pericolo, per appropriazione fraudolenta dell'energia elettrica e/o del gas naturale, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per morosità. **18.15.** Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un'indennizzo identificato in fattura come Corrispettivo CMOR ai sensi del TISIND - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento. **18.16.** Il Fornitore, al fine di riscuotere il proprio credito dal Cliente che non ha ottemperato ai pagamenti, potrà altresì attivare le seguenti procedure: (i) recupero del credito in via stragiudiziale mediante conferimento dell'incarico ad una o più società o studi legali esterni con conseguente addebito al Cliente delle spese e costi da ciò derivanti; (ii) recupero del credito in via giudiziale mediante conferimento dell'incarico ad uno o più legali di fiducia, i cui costi all'esito del giudizio potranno essere addebitati interamente a carico del Cliente finale.

## 19. Prestazioni di competenza del Distributore.

**19.1.** Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE, per la fornitura di energia elettrica, e nell'RDQG, per la fornitura di gas naturale. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, rientrano tra queste prestazioni: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica o lo spostamento del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, substitenti e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi dei Testi Integrati sopra citati. **19.2.** Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato dal Distributore oltre un contributo fisso pari a € 23,00 (ventitré). **19.3.** Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente Art., o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

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

**20.1.** Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica e/o del gas naturale. **20.2.** Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscono situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione. **20.3.** Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

## 21. Forza maggiore.

**21.1.** Le Parti non sono tra loro responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore. **21.2.** Per forza maggiore si intende ogni evento o circostanza che, al di fuori del controllo delle Parti, non possa essere previsto e/o evitato, con l'ordinaria diligenza e a costi ragionevoli, avente l'effetto di rendere impossibile l'esecuzione in tutto o in parte del contratto, ad eccezione dell'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi dovuti. Sono considerati casi di Forza maggiore, in via esemplificativa e non esaustiva, guerra, atti di terrorismo, sabotaggio, eventi naturali, nubifragio esplosioni, incendi, terremoti, frane, inondazioni; caso fortuito; leggi, atti, provvedimenti, regolamenti o ingiunzioni emanate da qualsiasi organo/ente istituzionale nazionale, comunitario, regionale e/o locale, che impediscano o rendano eccessivamente difficoltosa e/o svantaggiosa l'esecuzione del Contratto; scioperi a carattere nazionale e/o di categoria (esclusi gli scioperi determinati e/o conseguenti ad atti illegittimi della Parte che invoca la Forza maggiore); rottura, danneggiamento e/o altri eventi che incidano sul funzionamento della rete di distribuzione, dei gasdotti che alimentano l'impianto di distribuzione, rimozione del metanodotto di alimentazione dell'impianto di distribuzione dal luogo originario, sia esso posato su terreno pubblico o privato, altri eventi comunque indipendenti dalla volontà delle Parti. **21.3.** Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore. **21.4.** Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte. **21.5.** La Parte che abbia invocato la Forza Maggiore non potrà essere ritenuta responsabile per il mancato adempimento delle proprie obbligazioni nei limiti e per il periodo in cui tale causa di forza maggiore persista, a condizione che: (i) successivamente al verificarsi di tale evento, la Parte che non è in grado di adempiere abbia tempestivamente comunicato per iscritto all'altra Parte la causa di Forza Maggiore, fornendo i relativi dettagli; (ii) la Parte medesima abbia compiuto ogni ragionevole sforzo per cercare di superare tale situazione e per ridurre al minimo le conseguenze dannose per essa stessa e per l'altra Parte. **21.6.** Qualora, decorsi 90 (novanta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al comma 21.3, l'evento di Forza Maggiore continui a persistere, le Parti compiranno ogni sforzo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1256, co. 2, c.c. e nel rispetto dei generali principi di buona fede e correttezza, al fine di raggiungere una soddisfacente soluzione per entrambe, tale da consentire la prosecuzione del Contratto. Qualora tale accordo non fosse raggiunto entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla scadenza del predetto termine di 90 (novanta) giorni, ciascuna Parte potrà risolvere il presente Contratto. La risoluzione ai sensi e per gli effetti della presente clausola non darà luogo ad indennizzo o risarcimento di danni.

## 22. Responsabilità.

**22.1.** Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti e il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi), per motivi di sicurezza del sistema, per ordine delle autorità competenti e comunque in caso di eventi fortuiti o di forza maggiore. Gli interventi di manutenzione programmata che comportino l'interruzione della fornitura saranno preannunciati dall'Impresa di Distribuzione o dal Trasportatore al Cliente con congruo preavviso nel rispetto dei tempi minimi previsti e per la durata massima delle interruzioni programmate nei termini regolati dall'Autorità che ne controlla il rispetto da parte dell'Impresa di Distribuzione e/o di Trasporto. **22.2.** In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica e/o del gas naturale alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto. **22.3.** Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore. **22.4.** Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica e/o del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza da parte del Cliente.

## 23. Clausola risolutiva espressa.

**23.1.** Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., il presente Contratto potrà essere risolto di diritto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi: (a) in tutte le ipotesi espressamente previste dal Contratto; (b) utilizzo degli impianti o dell'energia elettrica e/o del gas naturale in modo non conforme al Contratto; (c) manomissione delle apparecchiature di misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale o appropriazione fraudolenta di energia elettrica e/o gas naturale; (d) insolvenza o iscrizione del Cliente ovvero dei suoi legali rappresentanti nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive ovvero ad un procedimento per la messa in liquidazione o ad una procedura concorsuale; (e) iscrizione nel registro delle imprese della delibera di conferimento dei poteri

all'organo amministrativo o suo delegato al fine di proporre domanda di concordato preventivo ai sensi del Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza; (f) realizzazione e/o manutenzione degli impianti interni del Cliente in maniera non conforme alla normativa vigente e/o costituenti pericolo per l'incolumità pubblica; (g) rivendita o più in generale cessione, anche solo di fatto, dell'energia elettrica e/o gas naturale a terzi da parte del Cliente in qualsivoglia modo o forma; (h) comunicazione di dati, letture o misure non veritieri o mendaci da parte del Cliente al Fornitore; (i) modifica delle condizioni economiche patrimoniali e finanziarie del Cliente tali da porre in pericolo il conseguimento delle controprestazioni dovute al Fornitore; (j) insussistenza o venire meno, in relazione al POD o al PDR, dei requisiti previsti nelle condizioni economiche, nelle condizioni generali di fornitura o in altre parti del presente Contratto (a titolo esemplificativo e non esaustivo qualora il venditore venisse a conoscenza della mancata comunicazione da parte del cliente di variazioni anagrafiche, venir meno del regolare possesso o detenzione dell'immobile, perdita della titolarità del punto di fornitura); (k) notificazione o comunicazione al Fornitore, in qualsivoglia forma, di obbligazioni insolute a carico del Cliente, relative alla somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale con altri fornitori o con il Distributore; (l) impossibilità di procedere alla somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore, senza che ciò implichi alcuna responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente; (m) inefficacia, anche parziale, ovvero risoluzione di anche solo uno dei Contratti di Dispacciamento, Trasporto e/o Distribuzione di energia elettrica, ovvero di Trasporto e/o Distribuzione di gas naturale per cause non imputabili al Fornitore; (n) permanere di cause di forza maggiore per un periodo superiore a 3 (tre) mesi senza che le Parti siano riuscite a trovare un accordo per la prosecuzione della fornitura; (o) esito negativo della verifica dell'affidabilità del Cliente. (p) mancato o ritardato pagamento, anche parziale, di anche solo una fattura anche qualora non abbia determinato la sospensione della fornitura per morosità di cui al precedente art. 18, nonché in caso di cliente non disalimentabile; (q) qualora venga revocato l'addebito diretto su conto corrente (SDD) se scelto come modalità di pagamento.

**23.2.** In caso di risoluzione del Contratto per i motivi sopra indicati, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento nei confronti del Fornitore o dei suoi aventi causa **23.3.** In ogni ipotesi di risoluzione del Contratto per colpa del Cliente o inadempimento dei suoi obblighi contrattuali, il Fornitore avrà il diritto di esigere il pagamento di tutti gli importi dovuti per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in base al Contratto, comprese le spese e gli interessi di mora, nonché il rimborso di tutti i costi sostenuti per la disattivazione e/o la chiusura definitiva del rapporto contrattuale, eventuali penali contrattualmente previste, e sempre fatto salvo il diritto del Fornitore al risarcimento del maggior danno subito.

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

**24.1.** Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nell'Allegato "Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale" che costituisce parte integrante del presente Contratto. **24.2.** Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrate dal Cliente al Fornitore all'indirizzo e-mail [reclami@novaage.it](mailto:reclami@novaage.it), PEC: [reclami@pec.novaage.it](mailto:reclami@pec.novaage.it), ovvero all'indirizzo NOVA AEG S.p.A., Via Nelson Mandela 4 – 13100 Vercelli (VC), utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto o comunque messo a disposizione dal Fornitore e altresì scaricabile all'indirizzo <https://www.novaage.it/modulistica/>. Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV). **24.3.** Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto o comunque messo a disposizione dal Fornitore, la comunicazione dovrà contenere almeno i dati che consentono di identificare univocamente il medesimo cliente, la fornitura e il recapito al quale il cliente intende ricevere la risposta scritta, se diverso dal recapito di fatturazione. **24.4.** Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/consumatori/conciliazione.htm>). La domanda di conciliazione può essere presentata successivamente alla ricezione della risposta al reclamo ritenuta insoddisfacente o quando siano inutilmente decorsi 40 (quaranta) giorni solari dall'invio del reclamo. **24.5.** L'esperienza del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. **24.6.** Sono escluse dall'ambito di applicazione della procedura di cui agli Articoli 24.5 e 24.6 le controversie: (a) attinenti esclusivamente profili tributari o fiscali; (b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; (c) per le quali siano state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti attivate da associazioni dei consumatori; (d) oggetto delle procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla Del. 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori. **24.7.** In alternativa al Servizio Conciliazione, ai sensi di quanto previsto dal TICO, per i clienti domestici, è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie nei settori dell'energia elettrica e gas naturale presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità (link: <https://www.arera.it/consumatori/conciliazione/adr-e-odr>), tra cui organismi che offrono procedure di negoziazione paritetica realizzate sulla base di accordi fra operatori e Associazioni dei consumatori, e presso le Camere di Commercio che hanno aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere, fatte salve le procedure di mediazione civile e commerciale (di cui all'articolo 5 del d.lgs. 28/2010, come modificato dal d.lgs. 149/2022) offerte dagli organismi iscritti nell'elenco tenuto dal Ministero della Giustizia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 33. Trattamento dei Dati personali.

33.1. I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, come da informativa allegata al presente Contratto. 33.2 Ai sensi di quanto previsto dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, c.d. "General Data Protection Regulation", il Cliente si dichiara consapevole ed accetta, che il Fornitore e/o il Distributore possano dare corso ai trattamenti dei dati con modalità informatiche e/o cartacee finalizzati all'esecuzione del Contratto, anche mediante comunicazione a soggetti terzi, purché nell'ambito e nei limiti degli obblighi previsti dalle presenti clausole contrattuali. Il Cliente potrà inoltre esprimere nell'Adesione alla Proposta di Fornitura specifici consensi affinché il Fornitore possa utilizzare i dati raccolti per lo svolgimento di attività finalizzate a conoscere gli stili di vita del Cliente, o all'invio di notizie relative a promozioni ed offerte riguardanti beni e servizi proposti da esso o da soggetti terzi. Per maggiori approfondimenti sulla disciplina del trattamento dei dati personali, si veda anche l'apposita nota informativa presente sul sito internet <https://www.novaaeg.it/modulistica/>

### 34. EU ETS2.

34.1 L'EU ETS2 (Emission Trading System 2) è il nuovo sistema europeo di scambio delle quote di emissione, finalizzato alla progressiva riduzione delle emissioni climalteranti. A partire dal 1° gennaio 2027 (o 2028 in caso di condizioni di mercato energetico eccezionali), tale sistema si applicherà anche ai settori del riscaldamento e dei trasporti, imponendo ai fornitori l'obbligo di acquistare apposite quote di emissione di CO<sub>2</sub> in relazione ai volumi di combustibili fossili immessi al consumo. In tale contesto, il Fornitore è soggetto, ai sensi della Direttiva 2003/87/CE e del relativo schema EU ETS2, agli obblighi di monitoraggio, rendicontazione e gestione delle emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dalla fornitura di gas naturale ai propri clienti finali. Tali obblighi possono comportare l'acquisto di quote di emissione o l'adozione di misure equivalenti di compensazione ambientale. Dell'eventuale incidenza di tali costi, ove applicabili, verrà data evidenza al Cliente e potrà essere soggetta a variazioni in funzione dell'evoluzione del quadro normativo e regolatorio di riferimento. Per maggiori informazioni sul meccanismo EU ETS2, è possibile consultare i siti ufficiali della Commissione Europea (<https://climate.ec.europa.eu>) e dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) (<https://www.arera.it>).

### 35. Servizio Elettronico di Recapito Certificato Qualificato (SERCQ).

35.1 Il Servizio Elettronico di Recapito Certificato Qualificato a norma del Reg. UE n. 910/2014. (di seguito per brevità "SERCQ") è un servizio fiduciario in tutti i Paesi dell'Unione Europea per la trasmissione e ricezione di comunicazioni elettroniche, senza necessità di attivare altri servizi o indirizzi di posta elettronica diversi da quelli abitualmente già in uso all'utente. 35.2 Il Cliente, per la fruizione del Servizio è tenuto ad una identificazione minima prima della consegna della comunicazione. L'identificazione e autenticazione utente è omologata in regime di identificazione elettronica. In Italia il regime di identificazione attualmente notificato in Europa a norma del Regolamento europeo per l'identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, per brevità denominato "eIDAS", è omologato per il "Sistema Pubblico di Identità Digitale" (SPID) e per la "Carta d'Identità Elettronica" (CIE). 35.3 Al completamento positivo dell'identificazione, il Cliente è abilitato al ritiro della comunicazione. In assenza dell'identificazione il Destinatario non potrà procedere al ritiro della comunicazione. Pertanto, verrà prodotta prova digitale del mancato ritiro della comunicazione da parte del Cliente, dimostrando che il mezzo di trasmissione digitale era comunque nella disponibilità ed uso dal Destinatario e la comunicazione si riterrà a norma di legge consegnata. 35.4 il Fornitore potrà utilizzare l'e-mail indicata dal Cliente nella proposta contrattuale quale Servizio Elettronico di Recapito Certificato Qualificato. Si comunica sin da ora che il SERCQ potrà essere utilizzato (in alternativa alla comunicazione tramite altre forme e-mail ordinaria) a discrezione del Fornitore per le seguenti finalità: (i) inoltro di comunicazioni di messa in mora, nonché tutte le comunicazioni di cui all'articolo 18 precedente (ii) comunicazioni relative a risoluzioni contrattuali (iii) comunicazioni inerenti a variazioni contrattuali a titolo esemplificativo ma non esaustivo variazioni unilaterali, evoluzioni automatiche e rinnovi delle condizioni economiche ai sensi dell'articolo 13 del Codice di Condotta Commerciale (iv) comunicazioni di accettazione o rifiuto della presente Proposta di Contratto (v) nonché eventuali ulteriori comunicazioni di carattere normativo e/o contrattuale inerenti alla fornitura del Cliente.

## INFORMAZIONI PRELIMINARI ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE NEL MERCATO LIBERO

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Con la conclusione del contratto di somministrazione Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

- a) Identità dell'esercente la vendita:  
NOVA AEG S.p.A., Via Nelson Mandela 4 – 13100 Vercelli (VC) - C.F./P.IVA 02616630022, assoggettata al controllo e coordinamento del socio unico Nova Coop s.c., capitale sociale € 10.000.000,00 i.v.  
Telefono: 0161 271898  
e-mail: [info\\_clienti@novaeg.it](mailto:info_clienti@novaeg.it)  
Fax: 0161394757  
Siti: [www.novaeg.it](http://www.novaeg.it) – [www.enercasacoop.it](http://www.enercasacoop.it) – [www.enerimpresacoop.it](http://www.enerimpresacoop.it)

Per maggiori informazioni sull'offerta, inclusi i corrispettivi applicati e sulla conclusione contrattuale, contattaci al numero: 0161271898 o all'email [info\\_clienti@novaeg.it](mailto:info_clienti@novaeg.it).

Costo di utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza per la conclusione del Contratto: Nessuno

- b) Eventuali condizioni limitative dell'Offerta e le caratteristiche principali del servizio: le suddette condizioni sono specificate all'art. 2 delle Condizioni Generali di Fornitura, nell'Allegato Condizioni Tecniche ed Economiche, nonché nella Scheda Sintetica alle quali si fa integrale riferimento.
- c) Contenuti principali del Contratto: il Contratto contiene le seguenti clausole: (i) le condizioni economiche del servizio e, qualora l'offerta abbia ad oggetto un contratto di fornitura congiunta, gli eventuali vincoli che da tale offerta conseguono sulla modalità di erogazione delle prestazioni connesse alla fornitura di energia elettrica e di gas naturale, nonché la durata delle condizioni economiche, il termine di scadenza e le modalità di rinnovo (cfr. art. 11 Condizioni Generali di Fornitura, l'Allegato Condizioni Tecniche ed Economiche nonché nella Scheda Sintetica); (ii) le modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi nonché le condizioni economiche delle prestazioni accessorie (cfr. artt. 11 e 25 Condizioni Generali di Fornitura, l'Allegato Condizioni Tecniche ed Economiche, nonché nella Scheda Sintetica); (iii) le eventuali garanzie richieste ed eventuali altri oneri per la conclusione e l'esecuzione del contratto: (cfr. art. 13 Condizioni Generali di Fornitura, l'Allegato Condizioni Tecniche ed Economiche, nonché nella Scheda Sintetica); (iv) le modalità di utilizzo dei dati di lettura (cfr. art. 14 Condizioni Generali di Fornitura); (v) le modalità di fatturazione, modalità e tempistiche di pagamento (cfr. art. 14 e 16 Condizioni Generali di Fornitura, l'Allegato Condizioni Tecniche ed Economiche, nonché nella Scheda Sintetica); (vi) le conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture (cfr. artt. 17 e 18 Condizioni Generali di Fornitura e nella Scheda Sintetica);
- d) Modalità ed i tempi per l'attivazione della fornitura, compresi gli eventuali adempimenti necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione e, nel caso di fornitura di energia elettrica, alla stipula dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento in prelievo ai sensi della Sezione 2-3.1 "Contratto di dispacciamento e contratto di trasmissione e distribuzione" del Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico (TIDE) e gli oneri che ne possono conseguire a carico del cliente finale: le suddette informazioni sono specificate negli artt. 3, 4, 7, 9 e 10 delle Condizioni Generali di Fornitura e nella Scheda Sintetica;
- e) La durata della validità dell'offerta e le modalità di adesione: le suddette informazioni sono specificate negli artt. 3 e 7 delle Condizioni Generali di Fornitura e nell'Allegato Condizioni Tecniche ed Economiche;
- f) Modalità per ottenere ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati: le suddette informazioni sono specificate nell'art. 14 delle Condizioni Generali di Fornitura e nella Scheda Sintetica;
- g) La durata del Contratto e delle condizioni economiche, nonché le relative modalità di rinnovo sono specificate negli artt. 7 e 11 delle Condizioni Generali di Fornitura, nell'Allegato Condizioni Tecniche ed Economiche, nonché nella Scheda Sintetica;
- h) Le modalità e le tempistiche per l'esercizio del diritto di ripensamento per i clienti domestici, nonché le modalità e le tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso dal Contratto da parte dei clienti finali: le suddette informazioni sono specificate negli artt. 5 e 11 delle Condizioni Generali di Fornitura e, per il diritto di ripensamento per i clienti domestici, anche nella Nota Informativa allegata, nonché nella Scheda Sintetica. Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente consumatore fuori dai locali commerciali del Fornitore, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 30 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto. Qualora il Contratto sia stato stipulato dal Cliente domestico o da Condominio uso domestico o da Cliente consumatore fuori dai locali commerciali del Fornitore o con forme di comunicazione a distanza (quale la procedura online), il Cliente potrà sempre esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto. È possibile esercitare il diritto di ripensamento inviandone comunicazione, anche tramite l'apposito modulo, messo a disposizione dal Fornitore, all'Ufficio Back Office tramite posta elettronica all'indirizzo [clienti@novaeg.it](mailto:clienti@novaeg.it) o per raccomandata all'indirizzo NOVA AEG S.p.A., Via Nelson Mandela 4 - 13100 Vercelli (VC) o per posta elettronica certificata all'indirizzo [clienti@pec.novaeg.it](mailto:clienti@pec.novaeg.it). In caso di comunicazione inviata per posta elettronica, il Fornitore comunicherà al Cliente una conferma di ricevimento del diritto di ripensamento esercitato su supporto durevole. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente Articolo incombe sul Cliente. Qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento; invero, in caso di richiesta di esecuzione anticipata del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento le procedure per dar corso all'attivazione della fornitura verranno avviate prima che sia decorso tale termine. La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento. Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'attivazione medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a quello stabilito all'art. 11 TIV. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente, le Parti prendono atto che la fornitura potrebbe: (a) essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dal venditore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, dal precedente venditore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di fornitura di ultima istanza previsto per la tipologia di cliente interessato per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente; (b) essere avviata dal venditore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente. In tutti i casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna, il cliente finale stesso sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà, anche tramite l'eventuale utente del trasporto e del dispacciamento o l'utente del servizio di distribuzione, rispettivamente ai sensi di quanto previsto dall'art. 81, co. 81.7, del TIQE e dall'art. 33, co. 33.4, della RQDG. In nessun caso il Fornitore sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.
- i) e informazioni sulla gestione dei reclami e sui diritti dei consumatori: le suddette informazioni sono specificate nell'art. 24 Condizioni Generali di Fornitura e nella Scheda Sintetica;
- j) I livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza del venditore gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di sua competenza e i livelli effettivi di qualità riferiti all'anno precedente o comunque all'ultimo anno disponibile al momento della proposta sono specificati all'articolo 24 Condizioni Generali di Fornitura, nonché nell'Allegato "Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale"
- k) si ricorda che, qualora il cliente finale, volesse sottoscrivere con il venditore un contratto inerente alla fornitura di gas naturale e rientrasse nella categoria dei clienti vulnerabili di cui alla normativa vigente e si identificasse come tale, avrà la possibilità con le modalità indicate all'art. 3 delle Condizioni Generali di Fornitura, ai sensi della deliberazione 102/2023/R/gas, di scegliere il servizio di tutela della vulnerabilità a condizioni contrattuali ed economiche definite dall'Autorità.
- l) cliente domestico gas naturale: qualora il cliente rientri nella categoria dei clienti vulnerabili di cui alla normativa vigente e si identificasse come tale, attraverso la compilazione dell'apposito modulo allegato al presente contratto, ai sensi della Deliberazione 102/2023/R/gas, avrà la possibilità di scegliere le condizioni economiche definite dall'Autorità per il servizio di tutela della vulnerabilità.;
- m) le informazioni sulla composizione del mix di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione dell'energia elettrica fornita nell'anno precedente, anche con riferimento al contratto, e sull'impatto ambientale, almeno in termini di emissioni di CO<sub>2</sub> e di scorie radioattive risultanti dalla produzione di energia elettrica prodotta mediante il mix energetico complessivo utilizzato dal venditore nell'anno precedente, secondo i criteri della normativa vigente: tali informazioni sono specificate nell'Allegato Condizioni Tecniche ed Economiche.