

## CONDIZIONI GENERALI PER LA SOMMINISTRAZIONE DI GAS NATURALE E/O ENERGIA ELETTRICA – MERCATO LIBERO

### 1. Premesse, riferimenti normativi

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Fornitura ("CGF"), il modulo di proposta/accettazione ("**Modulo Adesione o MA**"), le Condizioni Particolari Economiche ("**CPE**"), la nota informativa, l'informativa Privacy, la scheda confrontabilità dei prezzi, l'allegato livelli minimi di qualità ed indennizzi automatici, la Nota informativa sul diritto di ripensamento e il modulo tipo di ripensamento (solo clienti domestici con contratto a distanza o fuori dai locali commerciali), il modulo dati catastali e legittimo possesso dell'immobile, le Informazioni preliminari alla sottoscrizione del contratto e gli altri eventuali allegati ("**Allegati**") costituiscono il contratto ("**Contratto**") stipulato tra VIVIGAS S.p.A. ("**Venditore**") e l'instestatario delle utenze indicato nel Modulo di Proposta ("**Cliente**"), (il Venditore e il Cliente congiuntamente "**Parti**" e singolarmente "**Parte**"), avente ad oggetto i termini di somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica da parte del Venditore al Cliente.

1.2 In caso di contrasto tra le previsioni indicate nelle CGF e quelle indicate nelle CPE di volta in volta applicabili, prevalgono le CPE.

1.3 Ai fini del Contratto valgono le seguenti definizioni e riferimenti: **D.lgs. 79/99**: decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 (Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, in G.U. n. 75 del 31 marzo 1999); **D.lgs. 213/98**: decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213 (Disposizioni per l'introduzione dell'Euro nell'ordinamento nazionale, a norma dell'articolo 1, della legge 17 dicembre 1997, n. 433, in G.U. n. 157 dell'8 luglio 1998); **cliente di grandi dimensioni**: clienti non domestici non connessi in bassa tensione (energia elettrica) o con consumi eccedenti i 200.000 Smc/anno (gas), ai sensi della Delibera 783/17; **cliente non di grandi dimensioni**: cliente domestico o non domestico, connesso in bassa tensione (energia elettrica) o con consumi fino a 200.000 Smc/anno (gas), ai sensi della Delibera 783/17; **Codice del Consumo**: decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in G.U. 235 dell'8 ottobre 2005; **Delibera 229/01**: Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, reti e Ambiente ("**Autorità**" o "**ARERA**") n. 229/01 del 18 ottobre 2001 (Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita gas ai clienti finali, attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera H) della legge 14 novembre 1995, n. 481, in G.U. n. 287 dell'11 dicembre 2001; **Delibera 64/09**: Delibera dell'Autorità ARG/gas 64/09 del 4 giugno 2009 (Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane – TIVG); **Delibera 88/09**: Delibera dell'Autorità ARG/gas 88/09 del 6 luglio 2009 (Modalità applicative del regime di compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati, definite ai sensi del decreto legge 29 novembre 2008 n. 185 in G.U. n. 205 del 4 settembre 2009; **Delibera 99/11**: Deliberazione dell'Autorità ARG/gas 99/11 del 21 luglio 2001 (Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio di gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas - TIMG). Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato della vendita al dettaglio; **Delibera 229/12**: Delibera dell'Autorità 229/2012/R/GAS del 31 maggio 2012 (Testo integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (*settlement*); **Delibera 501/14**: Delibera dell'Autorità ARG/com 501/14 del 20 ottobre 2014 (Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane; **Delibera 258/15**: Delibera dell'Autorità ARG/com 258/15 del 4 giugno 2015 (Primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale - TIMOE);

**Delibera 209/16**: Delibera dell'Autorità 209/167E/com del 6 maggio 2016 (Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (TICO); **Delibera 302/16**: Delibera dell'Autorità 302/2016/R/com del 10 giugno 2016 (Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura); **Delibera 463/16**: Delibera dell'Autorità 463/16/R/com del 5 agosto 2016 (Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura - TIF); **Delibera 228/17**: Delibera dell'Autorità 228/2017/R/com del 6 aprile 2017 (Adozione del Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria – TIRV); **Delibera 593/17**: Delibera dell'Autorità 593/2017/R/com del 3 agosto 2017 (Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale - TISIND); **Delibera 783/17**: Delibera dell'Autorità 783/2017/R/com del 23 novembre 2017 (Disposizioni in materia di revisione delle modalità implementative relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas); **Delibera 426/20**: Delibera dell'Autorità 426/2020/R/com del 29 ottobre 2020 (Disposizioni per il rafforzamento degli obblighi informativi del codice di condotta commerciale a vantaggio dei clienti finali del mercato retail – Allegato A: Codice di condotta commerciale); **Legge 136/10**: Legge 13 agosto 2010 n. 136 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia", in G.U. n. 196 del 23 agosto 2010; **Normativa Privacy**: D. Lgs. 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali in G.U. n. 174 del 29 luglio 2003), Regolamento UE 2016/679 (Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati in G.U.C.E n. 119 del 4 maggio 2016).

Le previsioni normative citate nel Contratto sono da intendersi e s. m. e. i, sono pubblicate nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e/o disponibili sul sito web [www.arera.it](http://www.arera.it).

### 2. Oggetto del contratto, uso del gas e dell'energia elettrica, esclusiva

2.1 Il gas naturale e/o l'energia elettrica saranno somministrati presso il punto di riconsegna del gas naturale ("**PDR**") e il punto di prelievo dell'energia elettrica ("**POD**") indicati nel Modulo di Proposta, nei limiti delle capacità degli impianti del Cliente a valle del gruppo di misura ("**Impianti**"), delle reti del distributore locale competente ("**Distributore**") e di potenza disponibile indicati nel Modulo di Proposta; nel caso di non conformità, il Cliente ne darà tempestiva comunicazione al Venditore, che provvederà alle necessarie verifiche nei confronti del Distributore.

2.2 Il gas naturale avrà le stesse caratteristiche chimiche e merceologiche di quello consegnato dal Distributore al Venditore a ciascun punto di allacciamento alla rete di distribuzione degli Impianti, il calcolo del contenuto energetico del gas naturale sarà quello determinato dal Distributore ai sensi della normativa di volta in volta vigente. Le Parti concordano di assumere come valide le determinazioni dei parametri di controllo della qualità effettuate dal Distributore o dal trasportatore di gas naturale sui metanodotti nazionali ("**Trasportatore di Gas**").

2.3 Il gas naturale e/o l'energia elettrica somministrati ai sensi del Contratto non potranno essere utilizzati da soggetti diversi dall'instestatario, presso luoghi diversi da ciascun PDR e/o POD ovvero per usi diversi da quelli indicati nel Modulo di Proposta, né potranno essere ceduti in qualsiasi forma a terzi.

2.4 Il Cliente si impegna a prelevare, per tutta la durata del contratto e per i PDR e POD indicati in Contratto, i quantitativi di gas naturale e/o energia elettrica necessari al proprio fabbisogno esclusivamente dal Venditore.

### 3. Dispacciamento, trasporto e diritti relativi all'energia elettrica - Mandati

3.1 Il Cliente ai fini della corretta esecuzione del Contratto conferisce al Venditore, in via esclusiva ed irrevocabile e con facoltà dello stesso di farsi sostituire da un terzo, i seguenti mandati:

a) per ciascun POD: i) mandato senza rappresentanza per la stipula ed esecuzione del contratto di dispacciamento dell'energia elettrica ("**Contratto di Dispacciamento**") con il soggetto che gestisce la trasmissione e il dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete elettrica nazionale ("**Gestore di Rete**") e del contratto di trasporto dell'energia elettrica ("**Contratto di Trasporto**") da stipularsi con il Distributore;

ii) mandato con rappresentanza per la stipula del contratto di connessione e le relative condizioni tecniche ad esso correlate (congiuntamente "**Contratto di Connessione**");

iii) mandato senza rappresentanza ai fini della partecipazione all'assegnazione da parte del Gestore dei Servizi Energetici S.p.A. ("**GSE**") ovvero di altro ente competente, dei diritti di importazione e delle altre forme di approvvigionamento di energia elettrica previste da disposizioni dell'Autorità, del GSE, del Ministero dello Sviluppo Economico o di altri enti od organi competenti, nonché dei diritti di energia elettrica di produzione CIP6 di cui all'articolo 3, comma 12, del decreto legislativo 79/99;

b) per ciascun POD e PDR: iv) mandato con rappresentanza per l'esercizio da parte del Venditore del diritto di recedere dall'eventuale contratto di somministrazione stipulato con altro fornitore di gas naturale e/o energia elettrica.

3.2 Il Cliente si impegna a sottoscrivere e a fornire al Venditore tutta la documentazione e le informazioni necessarie per consentire allo stesso la stipula e l'esecuzione dei mandati di cui all'art. 3.1. Ove il mandato non possa essere fatto valere nei confronti del Distributore o non sia da questi accettato, il Cliente si impegna a fornire in nome proprio tutta la documentazione necessaria ed a porre in essere tutto quanto eventualmente necessario ai fini anzidetti, tenendo indenne il Venditore da qualsiasi responsabilità o onere relativo. Resta salva la limitazione di responsabilità di cui all'art. 5.1, lettera n).

### 4. Durata del Contratto, Condizioni sospensive, recesso e diritto di ripensamento

4.1 Il Contratto ha durata indeterminata ed è sospensivamente condizionato:

a) all'esito negativo della verifica svolta dal Venditore entro 60 (sessanta) giorni dalla conclusione dello stesso circa l'affidabilità creditizia del Cliente, quali a titolo esemplificativo: i) eventi negativi registrati in Camera di Commercio; ii) protesti e/o pregiudizievoli, ipoteche non volontarie nei 5 anni precedenti; iii) informazioni di solvibilità e rating elaborate su basi statistiche e fornite da primarie società/enti preposti a tale attività; iv) l'esistenza di insoluti o pregresse morosità in capo al Cliente nei confronti del Venditore o del precedente Fornitore; v) il fatto che il POD/PDR provenga dal Servizio di Salvaguardia/default.

b) all'efficacia del Contratto di Dispacciamento e del Contratto di Trasporto per ciascun POD e/o all'efficacia dei contratti stipulati con il Trasportatore di Gas e con il Distributore per ciascun PDR ("**Contratti Distribuzione Gas**");

c) all'esito positivo delle verifiche circa la correttezza e completezza dei dati indicati o allegati in Contratto, ovvero alla prestazione da parte del Cliente delle garanzie di cui all'articolo 10;

d) al fatto che al momento della richiesta di sostituzione nella fornitura il POD/PDR non risulti sospeso per morosità, ovvero oggetto di richieste di chiusura o di indennizzo, ovvero oggetto di altre procedure similari in conseguenza della morosità del Cliente, ai sensi delle Delibere 285/15, 593/17 o 99/11. In merito si informa che il Distributore è tenuto a mettere a disposizione del Venditore le seguenti informazioni relative al POD e/o al PDR: (i) se risulta sospeso o chiuso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; (ii) se sia in corso una richiesta di indennizzo; (iii) mercato di provenienza; (iv) le eventuali date delle richieste di

sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching (ossia cambio fornitore); (v) le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching. (vi) l'accessibilità o meno del PDR.

e) all'esito positivo delle misure preventive di cui alla Delibera 228/17 (solo per contratti a distanza o fuori dai locali commerciali);

4.2. Ove le condizioni sospensive di cui all'art. 4.1 dovessero avverarsi, il Contratto si intenderà automaticamente risolto; in tal caso, al Contratto non verrà data esecuzione e gli effetti del recesso dal precedente contratto di somministrazione di cui all'art. 3.1 (iv) verranno meno. In ogni caso il Venditore: i) si riserva la facoltà di rinunciare a una o a più delle condizioni di cui agli articoli 4.1, ove consentito o previsto nel suo esclusivo interesse; ii) comunicherà al Cliente (a mezzo telefono, sms, mail o lettera), entro la data di inizio fornitura di cui all'art. 4.3, l'avvenuta conclusione del contratto o il rifiuto a contrarre per le ragioni di cui all'art. 4.1.

4.3 La somministrazione di energia elettrica e/o di gas avrà inizio, salvo l'art. 4.1 o diversa comunicazione del Venditore, entro 90 (novanta) giorni dalla data di conclusione del Contratto ovvero, in caso di subentro o nuova attivazione, dall'attivazione delle apparecchiature di misura.

4.4 E' consentito il recesso in ogni momento dal Contratto con le seguenti modalità, salvo diversi termini previsti dalla normativa di volta in volta in vigore:

a) per il Venditore, mediante PEC o raccomandata A/R al Cliente, con preavviso pari a 6 (sei) mesi dal suo ricevimento;

b) per il Cliente non di grandi dimensioni: i) nel caso di recesso per cambio fornitore, mediante comunicazione del nuovo fornitore scelto con preavviso pari al termine previsto dalla Delibera 302/16 (attualmente: entro e non oltre il 10 del mese precedente la data di cambio venditore); ii) nel caso di recesso per cessazione fornitura (disalimentazione contatore), con comunicazione scritta del Cliente al Venditore, con preavviso di 30 (trenta) giorni;

c) per il Cliente di grandi dimensioni: tale Cliente rinuncia alla facoltà di recesso anticipato dal presente contratto, che potrà avvenire solo alla scadenza delle CPE o dei successivi rinnovi, con preavviso di almeno 3 (tre) mesi. Nel caso in cui tale Cliente: i) abbia scelto la facoltà di inviare personalmente al Venditore formale recesso per cambio fornitore, il Venditore provvederà a formalizzare risoluzione contrattuale presso il SII indicando la data di scadenza delle CPE o del successivo rinnovo quale data dalla quale non sarà più responsabile dei prelievi del cliente, con conseguente attivazione del servizio di ultima istanza qualora a tale data non risulti alcun subentro da parte di altro fornitore presso il/i punto/i di fornitura, conformemente a quanto previsto dalla Delibera 783/17; ii) non abbia inviato personalmente al Venditore formale recesso per cambio fornitore, ovvero abbia delegato tale attività al nuovo fornitore subentrante, e tuttavia alla scadenza non risulti alcun subentro da parte di altro fornitore presso il/i punto/i di fornitura, le CPE in vigore continueranno a trovare applicazione fino a loro scadenza o successivo rinnovo; iii) intenda esercitare recesso per cessazione fornitura (disalimentazione contatore), potrà inviare in ogni momento al Venditore apposita comunicazione scritta, con preavviso di 30 (trenta) giorni;

In ogni caso in cui il Cliente receda illegittimamente dal Contratto senza rispettare le tempistiche e/o modalità sopra previste, il Venditore si riserva di applicare allo stesso, fatto salvo il risarcimento del maggiore danno, un importo pari a: € 13,00 (tredici/00) per ogni kW di potenza disponibile nel PdP (energia elettrica) o € 150,00 (centocinquanta/00 - gas), per ogni mese di fornitura non effettuata dal fornitore a causa della risoluzione e/o sospensione anticipata rispetto alla data di scadenza o alla scadenza rinnovata. Il Venditore si riserva altresì di

richiedere, ove applicabili, gli eventuali indennizzi previsti da normativa (Cmor ex TISIND o simili), qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

4.5 **Ripensamento:** fermo restando quanto sopra previsto, al Cliente "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo spetta la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento, inviando al Venditore il modulo di ripensamento allegato al Contratto ovvero altra comunicazione esplicita, entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto. Per maggiori informazioni si rinvia espressamente alla "Nota informativa sul diritto di ripensamento" allegata al Contratto.

4.6 Resta inteso che, in caso di scioglimento anticipato del Contratto per qualsiasi motivo, incluso recesso o risoluzione, fermo restando l'impegno del Venditore di recedere tempestivamente dal Contratto di Trasporto e/o dal Contratto di Dispacciamento e/o dai Contratti di Distribuzione Gas, saranno posti a carico del Cliente tutti i costi sostenuti sino alla cessazione effettiva della somministrazione (energia elettrica e/o gas somministrati, corrispettivi addebitati dal Distributore, dal Trasportatore di Gas o dal Gestore di Rete, tasse e ogni altro onere accessorio sino alla cessazione effettiva dell'efficacia del Contratto).

## 5. Limitazioni di responsabilità

5.1 Il Venditore, anche in quanto grossista estraneo alle attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non sarà responsabile: a) di eventuali danni causati dall'energia elettrica e/o dal gas a valle del POD e/o del PDR, ancorché originati a monte del punto stesso, ovvero per guasti o malfunzionamenti del contatore e degli altri impianti e apparecchi del Distributore e/o del Cliente; b) per incidenti o esplosioni di qualsiasi tipo in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica e/o del gas naturale o per la mancanza di osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza; c) per eventuali inadempienze, anche parziali o ritardi, dovute a fatto o atto del Gestore di Rete, del Trasportatore Gas e/o del Distributori e/o di terzi; d) dei danni conseguenti a problemi tecnici al medesimo non imputabili e concernenti la consegna o qualità dell'energia elettrica o del gas (es: variazioni della tensione o frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione, microinterruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica, ecc); e) del malfunzionamento e/o interruzione nell'erogazione dei servizi causati da inadempimenti o manomissioni, volontarie o involontarie, del Cliente e/o di terzi che pregiudichino il funzionamento dei servizi; f) di inadempimenti alle proprie obbligazioni che derivino da cause al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo e/o da cause di forza maggiore di cui all'art. 6; g) per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni nell'erogazione della somministrazione derivanti da fatto del Cliente, da leggi o regolamenti applicabili, anche in tema di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica; h) per danni, perdite o costi subiti dal Cliente e/o da soggetti terzi, a causa di sospensioni o interruzioni dovute a forza maggiore, caso fortuito, fatto del Cliente; i) per eventuali danni lamentati dal Cliente causati dall'utilizzo o mancato utilizzo della somministrazione; l) in caso di mancato o ritardato avvio della fornitura; m) in caso di voltura o altra operazione sull'utenza richiesta dal cliente e/o eseguita a seguito segnalazione del Distributore; n) in caso di applicazione di penali, extracosti, perdita di bonus, sconti o simili da parte del precedente venditore a causa del recesso anticipato e/o per mancato rispetto delle tempistiche di recesso previste dalle condizioni contrattuali con la vendita precedente, qualora diverse da quelle normativamente previste e nonostante i mandati di cui all'art. 3, in quanto ignote al Venditore al momento della stipula.

5.2 Quanto previsto al precedente comma, non comporterà alcun obbligo di indennizzo o risarcimento, né potrà costituire motivo di risoluzione del Contratto da parte del Cliente.

## 6. Forza maggiore

Per evento di forza maggiore si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza, di carattere locale, nazionale od internazionale, non direttamente imputabile a una delle Parti, che non sia stato possibile impedire o prevedere usando non l'ordinaria diligenza e tale da rendere impossibile, in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni del Contratto da parte del Venditore (a titolo esemplificativo e non esaustivo: incendi, black-out ed altre cause consimili, impedimenti tecnici o fisici di carattere straordinario ed imprevedibile del sistema di trasmissione, dispacciamento, trasporto e distribuzione del gas naturale o dell'energia elettrica, regolamenti o ordini di pubbliche autorità, modifiche normative, scioperi, sabotaggi, guerre, terremoti, frane, slavine, inondazioni o altre calamità naturali).

## 7. Misura dei consumi e manutenzione degli impianti e del gruppo di misura

7.1 La rilevazione dei consumi di gas naturale e di energia elettrica sarà eseguita dal Distributore, dal Cliente mediante autolettura o con stima del Venditore, nei termini previsti dalla normativa di settore. L'autolettura sarà considerata valida: i) se fornita in finestra, ove indicata; ii) salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente; iii) se validata dal Distributore locale. In caso di discordanza con i dati del Distributore, prevarranno questi ultimi. In caso di mancata rilevazione dei consumi da parte del Distributore o di non verosimiglianza dell'autolettura del Cliente, i consumi saranno calcolati dal Venditore in stima, salvo successivo conguaglio, sulla base dei consumi storici eventualmente integrati da stime del Distributore; il Cliente sarà informato sulle cause che hanno impedito tale rilevazione.

7.2 Qualora il gruppo di misura, a causa di malfunzionamenti di qualsiasi natura, non rilevi correttamente i quantitativi di gas naturale e/o di energia elettrica somministrati, il Cliente dovrà avvisare tempestivamente il Venditore, che provvederà a darne notizia al Distributore, affinché questi provveda a verifica e all'eventuale sostituzione/riparazione del gruppo di misura; il consumo relativo al periodo in cui il gruppo di misura non ha funzionato correttamente verrà contabilizzato sulla base delle determinazioni del Distributore. Nel caso in cui, a seguito della verifica risultasse il corretto funzionamento del gruppo di misura, al Cliente saranno addebitati i costi sostenuti per la stessa.

7.3 Il Cliente è costituito custode dei gruppi di misura del Distributore, è tenuto a mantenerli integri e sarà responsabile della loro distruzione, modifica, alteramento, spostamento non autorizzato, rimozione, sottrazione ovvero di ogni altro danneggiamento degli stessi, assumendosi ogni onere per le spese occorrenti la loro riparazione e/o sostituzione a questi imputabili.

## 8. Prezzo e condizioni economiche

8.1 Per la somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica il Cliente sarà tenuto a pagare i corrispettivi di cui al presente articolo e di cui alle CPE, valide per il periodo ivi indicato.

8.2 Alla scadenza del periodo di applicabilità delle CPE, il Venditore invierà al Cliente una comunicazione (con effetto a decorrere dal primo giorno del quarto mese successivo a quello di ricevimento) con indicazione del nuovo valore delle componenti di prezzo per la somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica del Cliente e il relativo periodo di applicabilità, fatta salva la validità di tutte le altre condizioni e componenti contrattuali non oggetto di tale comunicazione. Salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio da parte del Venditore. In mancanza di detta comunicazione del Venditore, le CPE in quel momento applicate si intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione del Venditore. Nel caso in cui il Cliente non intenda accettare il nuovo valore delle componenti di prezzo comunicate dal Venditore, potrà aderire a diversa offerta o recedere dal contratto.

8.3 Qualora le delibere dell'Autorità relative all'aggiornamento dei corrispettivi eventualmente richiamate nel prezzo di volta in volta applicabili

dovessero, per qualsiasi motivo, essere abrogate, annullate o comunque diventare inefficaci, le Parti convengono che l'aggiornamento degli stessi sarà determinato, salvo conguaglio, secondo le modalità e le tempistiche previste dall'ultima delibera dell'Autorità applicabile immediatamente prima della menzionata abrogazione, annullamento o inefficacia, restando responsabilità del Venditore la raccolta ed il calcolo dei valori dei parametri energetici aggiornati.

8.4 Rimangono in ogni caso a carico del Cliente: a) "Spesa per il trasporto e la gestione del contatore", ossia tutte le componenti tariffarie stabilite dall'Autorità ai sensi della Delibera 64/09 (gas) e 301/12 (energia elettrica) o da diverse normative a copertura di tutti gli importi per le diverse attività che consentono ai venditori di consegnare ai clienti finali il gas e/o l'energia (costi ed oneri relativi ai servizi di trasmissione, trasporto, distribuzione, misura e simili); b) "Spesa per oneri di sistema", ossia tutte le componenti di volta in volta stabilite dall'Autorità ai sensi della Delibera 64/09 (gas) e 301/12 (energia elettrica) o da diverse normative per la copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas e/o elettrico, che vengono pagati da tutti i clienti finali, comprese le componenti ARIM, ASOS (la componente ASOS, a carico di tutti i clienti elettrici, serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione); c) ogni eventuale onere o costo addebitato dal Distributore, eventuali indennizzi Cmor o simili applicati dalla precedente vendita, dal Distributore o comunque previsti da normativa, eventuali componenti di prezzo/oneri nuovi o modificativi di precedenti corrispettivi, come imposti da norme generali e/o di settore a carico del cliente finale o comunque non espressamente imputate al Venditore; d) l'imposta sul valore aggiunto, l'addizionale regionale, tutte le accise ed ogni ulteriore carico fiscale su di esso gravanti (esposti in fattura con voce separata secondo normativa vigente); e) oltre ai contributi fissi applicati dal Distributore, un contributo fisso applicato dal Venditore pari ad € 23,00 (ventitre/00) per ciascuna prestazione relativa a: i) voltura, ii) disattivazione fornitura su richiesta del cliente, iii) disattivazione/riattivazione fornitura a seguito morosità, iv) variazione potenza di un punto già attivo su richiesta Cliente, v) attivazione della fornitura di un nuovo punto di prelievo o di un punto precedentemente disattivato; vi) un importo di € 2,00 (due/00) addebitato in ciascuna fattura nel caso di Cliente non domestico con modalità di pagamento diversa da SDD. Le prestazioni di cui al punto iii) comprendono anche l'eventuale preventiva riduzione o ripristino della potenza. In tali casi il contributo in quota fissa è dovuto anche nel caso in cui il Distributore proceda esclusivamente alla riduzione o al ripristino della potenza. In caso di disattivazione della fornitura con preventiva riduzione di potenza il contributo in quota fissa sarà richiesto una sola volta.

8.5 Qualora uno o più indici a cui si fa riferimento nel Contratto non siano più pubblicati o vengano pubblicati in maniera discontinua, tali indici saranno sostituiti con nuovi indici la cui applicazione produca effetti sostanzialmente identici a quelli precedenti.

## 9. Fatturazione e pagamenti

9.1 La fatturazione dei corrispettivi dovuti avverrà nel rispetto della normativa in tema di fatturazione elettronica, della Delibera 501/14 e 463/16, ove applicabili, mediante invio senza oneri di una bolletta sintetica con la periodicità indicata nelle CPE (qualora non indicata, con la periodicità prevista dall'Autorità) e con applicazione di quanto previsto all'art. 7.1 in tema di misura e utilizzo dei dati di misura.

9.2 Gli elementi di dettaglio della bolletta saranno disponibili: i) nella sezione riservata al cliente sul sito internet del Venditore (Pronto Web); ii) a richiesta, telefonando al numero verde 800.151313 (Clienti residenziali e consorziati domestici), 800.302233 (aziende e professionisti), 800.688383 (grandi aziende e consorziati altri usi). La Guida alla lettura ed il Glossario dei termini utilizzati in bolletta sono presenti sul sito [www.viviennergia.it](http://www.viviennergia.it).

Copia della fattura elettronica sarà inviata senza oneri esclusivamente on-line all'indirizzo di posta elettronica del Cliente (se indicato o previsto

obbligatorio dalle CPE), ovvero tramite posta ordinaria (solo a Cliente domestico), e avranno scadenza di pagamento non inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione. Il Cliente provvederà a corrispondere quanto dovuto secondo le modalità scelte nel Modulo di Proposta, previste in CPE o indicate in fattura.

9.3 Qualora le somministrazioni di gas naturale e energia elettrica non dovessero iniziare nella stessa data, al Cliente saranno fatturati i corrispettivi di ciascuna somministrazione solo a seguito del relativo avvio della stessa, fermo restando quanto previsto in tema di numero di fatture, conguaglio e aggiornamento dei valori di consumo annuo.

9.4 In caso di mancato o ritardato pagamento alla scadenza indicata in fattura, il Venditore potrà addebitare al Cliente, oltre ad un importo pari a € 5,00 (cinque) per ciascun sollecito di pagamento, interessi di mora calcolati su base annua, pari: i) per il Cliente domestico, al tasso ufficiale di riferimento come definito ai sensi dell'articolo 2 del D.lgs. 213/98 aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali; ii) per il Cliente non domestico, a quanto previsto dall'art. 5 del D. Lgs. 231/02. Il Cliente buon pagatore, come definito ai sensi dell'articolo 1.1 della Delibera 229/01 per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo è tenuto al pagamento del solo interesse legale.

9.5 Il Cliente che al 5° (quinto) giorno dalla scadenza della fattura non risulti in regola con il pagamento della stessa sarà sollecitato a effettuare il pagamento nei termini previsti dalla normativa di volta in volta applicabile, ad oggi entro: i) 25 (venticinque) giorni dalla notifica della relativa raccomandata r/r o PEC (per contatori elettronici di energia elettrica che consentono la riduzione della potenza); ii) 40 (quaranta) giorni dalla notifica della relativa raccomandata r/r o PEC (per gli altri contatori di energia elettrica e per i contatori gas). Trascorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza di detti termini senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento, il Venditore potrà richiedere al Distributore, fermi restando eventuali divieti previsti dalla normativa di volta in volta applicabile, di:

a) in relazione all'energia elettrica: (i) effettuare, ove tecnicamente possibile, una riduzione della potenza dell'energia elettrica somministrata al Cliente ad un livello pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile e (ii) qualora la situazione di morosità del Cliente continui a persistere trascorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione stessa, ovvero qualora la riduzione di potenza non sia possibile, procedere alla sospensione della somministrazione dell'energia elettrica.

b) in relazione al gas naturale: procedere alla sospensione della somministrazione del gas naturale al Cliente attraverso la chiusura del PDR.

Nei casi di impossibilità tecnica di sospensione per morosità il Venditore potrà richiedere al Distributore la prestazione di sospensione della fornitura sotto forma di Interruzione dell'alimentazione, disalimentazione, lavoro complesso, taglio colonna, sigillatura, discatura, ecc., o di cessazione amministrativa a seguito di impossibilità di Interruzione dell'alimentazione, ovvero attivarsi per il distacco forzoso a mezzo di ufficiale giudiziario incaricato dal Tribunale competente, previo invio al Cliente di apposita raccomandata con preavviso di 10 (dieci) giorni. Resta comunque salva la facoltà di risoluzione del contratto di cui all'art. 12. In caso di Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di consegna, il Venditore sarà tenuto a trasmettere al Distributore: 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 unitamente alla documentazione attestante la ricezione della stessa; iv) copia del Contratto o 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.

9.6 Il Venditore si riserva il diritto di addebitare al Cliente il corrispettivo relativo alla sospensione ed eventuale riattivazione della somministrazione addebitato dal Distributore,

9.7 In seguito al sollecito di cui ai precedenti articoli 9.5, il Cliente potrà comunicare al Venditore l'avvenuto pagamento di quanto dovuto, mediante invio di copia della ricevuta di pagamento al numero di fax indicato all'art. 15 o nella comunicazione di sollecito.

## 10. Garanzie

10.1 A garanzia dei pagamenti derivanti dalla somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica il Cliente si impegna, almeno 15 (quindici) giorni prima della data prevista di inizio della somministrazione a far rilasciare da un primario istituto di credito, garanzia bancaria autonoma a prima richiesta in favore del Venditore ovvero a versare l'importo addebitato dal Venditore nella prima fattura utile a titolo di deposito cauzionale. Il deposito cauzionale sarà restituito, maggiorato degli interessi legali, entro 6 (sei) settimane dalla cessazione degli effetti del Contratto mediante accredito in fattura.

10.2 Il valore del deposito cauzionale o della garanzia è determinato in conformità al valore massimo di volta in volta previsto dall'Autorità (TIVG) e che è attualmente pari a [tra parentesi quadra il valore per il Cliente finale domestico al quale è riconosciuta la compensazione della spesa ai sensi delle Delibere 117/08 e 88/09]:

a) per il gas naturale:

- i) euro 30,00 (trenta), per i Clienti con consumo inferiore a 500 Smc/anno [euro 25,00 (venticinque)];
- ii) euro 90,00 (novanta), per i Clienti con consumo compreso tra 500 Smc/anno e 1.500 Smc/anno [euro 77,00 (settantasette)];
- iii) euro 150,00 (centocinquanta), per i Clienti con consumo compreso tra 1.501 Smc/anno e 2.500 Smc/anno [euro 77,00 (settantasette)];
- iv) IV. euro 300,00 (trecento), per i Clienti con consumo compreso tra 2.501 Smc/anno e 5.000 Smc/anno [euro 77,00 (settantasette)];
- v) 1 (una) mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno [1 (una) mensilità];

b) per l'energia elettrica:

- i) € 11,50 (undici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo dei Clienti domestici di cui all'art. 2.3, lettera a) della Delibera 301/12 [€ 5,2 (cinque/20) per ogni kW];
- ii) € 15,5 (quindici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo dei Clienti non domestici di cui all'art. 2.3, lettera c) della Delibera 301/12 con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW [€ 5,2 (cinque/20) per ogni kW];
- iii) non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti gli altri punti di prelievo [€ 5,2 (cinque/20) per ogni kW];

10.3 Resta inteso che il pagamento mediante domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito sarà considerato forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale (per il gas, solo per i Clienti con consumi fino a 5.000 mc/anno). Gli ammontari del deposito cauzionale e della garanzia di cui sopra sono raddoppiati qualora: (i) il Venditore abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura; o (ii) il Cliente non abbia pagato il deposito di cui sopra e il Venditore abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura. Nel caso in cui il Cliente non versi il deposito cauzionale raddoppiato eventualmente richiesto, il Venditore può attivare le misure di cui all'articolo 9.5.

10.4 Le modalità per il rilascio delle garanzie o gli importi indicati potranno variare secondo quanto eventualmente stabilito dall'Autorità e comunicato dal Venditore al Cliente in fattura. Il Venditore, inoltre, potrà richiedere l'adeguamento dell'ammontare della garanzia o del deposito cauzionale, in tal caso addebitando il relativo importo nella prima fattura utile, ove si verifichi un incremento dei consumi effettivi del Cliente, in conformità a quanto previsto dall'art. 10.2.

10.5 Nel caso di escussione, totale o parziale, della garanzia, il Cliente sarà tenuto a provvedere a ricostituire l'ammontare entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di avvenuta escussione. Nel caso di utilizzo totale o parziale del deposito cauzionale da



parte del Venditore, il Venditore addebiterà l'ammontare per la ricostituzione del deposito cauzionale nella prima fattura utile.

## 11. Diritti e tributi

11.1 Tutti gli importi dovuti in forza del Contratto sono da considerarsi al netto di qualsiasi diritto o tributo, presente e futuro, che il Venditore sia tenuto direttamente o indirettamente a pagare per la somministrazione. Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso ed il relativo onere è a carico della Parte che con il proprio comportamento renda necessaria la registrazione. In tal caso detta imposta è comunque dovuta in misura fissa in quanto i corrispettivi per le prestazioni di cui al Contratto sono da assoggettare ad IVA. L'imposta di bollo se dovuta è a carico del Cliente.

11.2 Il Venditore potrà rivalersi nei confronti del Cliente per eventuali sanzioni, indennità o interessi applicati dall'Amministrazione Finanziaria al Venditore a seguito di dichiarazioni o comportamenti del Cliente che abbiano determinato una tassazione, mancata o diversa da quella stabilita per legge; il Cliente si impegna a fornire tutta la documentazione richiesta dal Venditore al fine di verificare il regime fiscale applicabile al Contratto entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della richiesta.

## 12. Clausola risolutiva espressa

12.1 Il Venditore potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo risarcimento dei danni, mediante comunicazione scritta in caso di:

- violazione dell'obbligo di esclusiva e/o dei termini d'uso di cui all'articolo 2;
  - prelievi eccedenti la potenza indicati nel Modulo di Proposta, violazione degli obblighi derivanti dal Contratto di Connessione o da uno dei Contratti di Distribuzione Gas, ovvero manomissione dei contatori o prelievi fraudolenti;
  - mancato adempimento al pagamento anche di una sola fattura, successivamente alla messa in mora del Cliente secondo le modalità di cui al precedente articolo 9.5;
  - pagamento con modalità diverse dall'addebito diretto SDD per oltre 5 (cinque) mesi consecutivi, ove lo stesso sia previsto come obbligatorio nelle CPE;
  - mancata prestazione di valida garanzia prevista all'articolo 10 o inadempienza agli obblighi di ricostituzione della stessa entro il termine previsto;
  - violazione, anche durante la vigenza del Contratto, delle dichiarazioni e degli impegni assunti dal Cliente nell'art. 14.
  - mancata consegna o integrazione di eventuale documentazione utile alla corretta esecuzione del rapporto di fornitura, su richiesta del Venditore;
- 12.2 Il Contratto si risolverà automaticamente al realizzarsi di una delle seguenti condizioni:

- perdita del legittimo possesso, disponibilità e/o uso dell'immobile servito, fermo restando l'obbligo di tempestiva comunicazione al Venditore da parte del Cliente;
- risoluzione del Contratto di Trasporto, del Contratto di Connessione, del Contratto di Dispacciamento ovvero di uno dei Contratti di Distribuzione Gas;
- sospensione del POD o richiesta di indennizzo per morosità ovvero chiusura o richiesta di chiusura del PDR per morosità secondo quanto previsto all'articolo 4.1; in tal caso, al Contratto non verrà data esecuzione e gli effetti del recesso dal precedente contratto di somministrazione di cui all'articolo 3.1 (v) verranno meno;
- mancato avveramento della condizione di cui all'articolo 4.1 (b) e 4.1 (c) trascorsi 6 (sei) mesi dalla conclusione del Contratto;
- mancato ottenimento o revoca delle necessarie autorizzazioni, concessioni, nulla osta o altri provvedimenti rilasciati dalle competenti autorità al Venditore o al Cliente per la somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica.

12.3 Qualora il Cliente sia inadempiente con riferimento ad una sola tra la somministrazione di energia elettrica o di gas naturale e ove il Venditore eserciti il suo diritto di risolvere il Contratto, ovvero si verifichi una condizione risolutiva con riferimento ad una sola tra le somministrazioni, esso si intenderà risolto nella sua interezza.

12.4 In caso di risoluzione del Contratto ai sensi del precedente articolo 12, troverà applicazione quanto previsto all'articolo 4.6.

## 13. Modifiche, Variazioni - Cessione

13.1 Si intendono automaticamente inserite nel Contratto eventuali clausole e/o condizioni non previste e obbligatoriamente imposte da leggi, regolamenti, provvedimenti normativi o di pubbliche autorità, inclusa l'Autorità.

13.2 Qualora sopraggiungano provvedimenti di pubbliche autorità e/o regolamentazioni del settore elettrico o del gas naturale, modifiche del sistema di determinazione dei corrispettivi o misura dell'energia elettrica o del gas naturale, rilevanti mutamenti delle condizioni di mercato che siano parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto o che siano tali da comportare variazioni sostanziali delle condizioni in base alle quali il Contratto è stato stipulato, il Venditore avrà la facoltà di modificare il Contratto, comunicando tali modifiche al Cliente così come disposto dall'articolo 13 della Delibera 426/20. Le modifiche avranno effetto a decorrere dal primo giorno del quarto mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente della comunicazione del Venditore. In caso di mancata accettazione delle modifiche proposte dal Venditore, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità di cui all'art.4.4.

13.3 Le condizioni e le clausole presenti nel Contratto e relativi allegati in nessun caso possono essere modificate da successive annotazioni del Cliente e/o del personale di vendita. Eventuali modifiche si intendono efficaci esclusivamente qualora pattuite consensualmente per iscritto.

13.4 Il Cliente potrà cedere il Contratto solo previo consenso scritto del Venditore. Il Cliente presta sin d'ora il proprio consenso alla cessione da parte del Venditore del Contratto, dei crediti da esso derivanti e dei mandati conferiti dal Cliente, fermo restando che dalla cessione non deriveranno aggravii di costi o condizioni meno favorevoli al Cliente.

## 14. Dichiarazioni e responsabilità del Cliente

14.1 Il Cliente dichiara:

- che i dati personali forniti nel MA sono corretti, che occupa legittimamente e ha piena disponibilità dell'immobile oggetto della somministrazione.
- che gli Impianti sono conformi alle norme di sicurezza e manutenzione degli impianti, essendo in possesso per tutta la durata del Contratto di ogni consenso, autorizzazione, concessione, nulla osta e provvedimento necessari per l'acquisto di gas naturale o energia elettrica presso ciascun PDR e/o POD;
- che il PDR e/o il POD risultano già adeguatamente collegati alla rete di distribuzione di appartenenza e sono in grado di soddisfare i fabbisogni del Cliente, in conformità alla normativa vigente e alle migliori regole di sicurezza, con opere e impianti adeguati ai propri fabbisogni energetici. In ogni caso, il Cliente si impegna a corrispondere al Venditore ogni eventuale spesa, onere e costo, sostenuto direttamente dal Venditore, dal Distributore o da altro soggetto incaricato e derivanti dalla necessità di adeguamento degli impianti per consentire la somministrazione;
- che non ha obbligazioni insolite relative a precedenti contratti di somministrazione di gas naturale o energia elettrica e, alla data di inizio della somministrazione con il Venditore, sarà libero da qualsiasi obbligazione contrattuale e precontrattuale relativa all'approvvigionamento degli stessi, tenendo indenne il Venditore da ogni eventuale responsabilità o onere che possa derivare in merito;
- che non sono state effettuate nei suoi confronti iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti o iscritte eventuali ipoteche non volontarie durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto;
- di essere stato edotto circa gli obblighi derivanti dai contratti di cui all'art. 3 e in particolare degli obblighi del Cliente di: i) mantenere gli impianti in sicurezza e secondo le norme tecniche di volta in volta applicabili; ii) non alterare il rilevamento di consumi e/o non manomettere gli impianti del Distributore, incluse le apparecchiature di misura; iii) non effettuare prelievi fraudolenti o eccedenti la potenza disponibile; iv)

permettere al Distributore o a terzi incaricati ispezioni e verifiche sugli Impianti così come ogni eventuale intervento necessario, ivi inclusi la sospensione della somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica e l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il POD e/o il PDR in caso di inadempimento del Cliente; v) pagare i corrispettivi, anche a mezzo del Venditore, dovuti al Distributore secondo quanto disposto dall'Autorità.

14.2 il Cliente si impegna:

- a) a far sì che le dichiarazioni di cui all'art. 14.1 restino corrette e veritiere in qualsiasi momento durante la durata del Contratto con riferimento a quel momento;
- b) a prelevare il gas naturale e l'energia elettrica nei limiti, di pressione e/o di potenza indicati nel Modulo di Proposta e per cui sono stati corrisposti al Distributore gli oneri di allacciamento, rimanendo responsabile per tutti gli eventuali danni derivanti da prelievi eccedenti la pressione e/o la potenza disponibile causati a terzi, al Venditore ovvero al Distributore.
- c) ad utilizzare il gas naturale e/o l'energia elettrica nel rispetto delle migliori regole di prudenza e sicurezza, mantenendo integri gli impianti e le apparecchiature, nonché a porre in essere quanto necessario ed opportuno al fine di garantire la sicurezza del sistema e l'erogazione dei servizi, consentendo e collaborando alle eventuali verifiche ed interventi che il personale tecnico del Distributore ritenesse necessari.
- d) in caso di voltura, disalimentazione contatore o altra operatività sull'utenza, a richiedere tempestivamente al Venditore la necessaria documentazione, restituendola debitamente compilata e firmata.

## 15. Comunicazioni, modalità di reclamo e indennizzi automatici

15.1 Salvo quanto diversamente previsto nel Contratto o comunicato successivamente per iscritto, tutte le comunicazioni tra le Parti dovranno essere formulate per iscritto e inviate a:

- a) per il Venditore a VIVIGAS S.p.A. Società a socio Unico, via Vittorio Emanuele II, 4/28, Roncadelle (BS); Fax: n. 030/2585413; i/28, contatti web: [www.vivienergia.it/contatti](http://www.vivienergia.it/contatti),
- b) per il Cliente all'indirizzo indicato nel Modulo di Proposta,

15.2 Il Cliente potrà inoltrare al Venditore richieste di informazione o reclami sia in forma verbale che scritta, ai recapiti di cui all'art. 15.1 (a), anche mediante l'apposito modulo messo a disposizione dal Venditore e allegato al Contratto, ottenendo risposta nei termini e nei modi prescritti dall'Autorità.

15.3 Il Venditore rispetterà: a) i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di propria competenza; b) i termini relativi alla costituzione in mora e sospensione della fornitura di cui alle Delibere 258/15 e 99/11. In caso di mancato rispetto di tali livelli e/o termini nonché negli altri casi previsti dalla normativa vigente, il Venditore è tenuto ad erogare al Cliente i corrispondenti indennizzi automatici, di cui il Cliente è informato con apposito Allegato, oltre a non addebitare i costi di sospensione e riattivazione della fornitura nel caso previsto all'art. 15.3 (b).

## 16. Privacy e riservatezza

16.1 Il Cliente dichiara di aver ricevuto da parte del Venditore l'informativa sul trattamento dei propri dati personali ai sensi dell'art. 15 e ss. del Regolamento UE 2016/679, allegata al Contratto e pubblicata sul sito web [www.vivienergia.it](http://www.vivienergia.it). Per maggiori informazioni si rinvia espressamente alla "Nota informativa Privacy" allegata al Contratto.

16.2 Il Venditore ed il Cliente non domestico s'impegnano, per tutta la durata del Contratto e per i 2 (due) anni successivi al termine dello stesso, a non utilizzare o rivelare a terzi le informazioni riservate/confidenziali cui avranno accesso nell'esecuzione del Contratto, salvo la necessità di adempiere a obblighi di legge (previa informativa al Venditore) o in presenza di consenso scritto.

## 17. Disposizioni varie

17.1 Il Contratto costituisce l'intero accordo intervenuto tra le Parti in merito alle attività indicate e sostituisce ogni precedente intesa, scritta o orale, intervenuta tra le Parti sulle medesime attività, incluso l'eventuale precedente contratto di somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica in essere tra le Parti che si intende, pertanto, novato dal Contratto, fatto salvo il pagamento da parte del Cliente delle precedenti partite economiche e degli importi a conguaglio di cui a tale precedente contratto.

17.2 L'eventuale nullità di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità dell'intero accordo, impegnandosi le Parti a negoziare in buona fede nuove clausole in sostituzione di quelle nulle.

17.3 Ciascuna Parte sosterrà i costi e le spese da essa sostenuti in relazione alle trattative e alla conclusione del Contratto.

17.4 Nel caso di: i) contratto concluso da Cliente "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo trovano applicazione le relative previsioni di cui al Capo I del Titolo III della Parte III del "Codice del Consumo"; ii) contratto concluso da Cliente qualificabile come Pubblica Amministrazione ai sensi di legge, il Venditore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010, per quanto applicabili.

17.5 Il Venditore ha reso disponibile copia del Codice di Condotta Commerciale ex Delibera 426/20, il Codice Etico, la parte Generale del Modello di organizzazione ex D.lgs. 231/01 adottati dalla stessa, mediante pubblicazione sul sito [www.vivienenergia.it](http://www.vivienenergia.it). Il Cliente si impegna ad attenersi ai principi indicati nei predetti documenti nonché, qualora applicabile, alla normativa internazionale e nazionale di prevenzione dei rischi che possano determinare la responsabilità del Venditore conseguente alla commissione di reati.

#### **18. Conciliazione, Legge applicabile e Foro Competente**

18.1 Il Cliente, quale condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale, è tenuto ad esperire preliminarmente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (procedura gratuita), ovvero dinanzi agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR), nei termini e nei modi di cui alla Delibera 209/16. In particolare, Il Cliente che intende attivare la procedura può presentare (via web, posta o fax) la domanda di conciliazione al Servizio Conciliazione dell'Autorità o agli organismi ADR, direttamente o mediante un delegato, solo dopo aver inviato un reclamo al Venditore e questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 (quaranta) giorni dall'invio del predetto reclamo. Il Venditore si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente. L'elenco degli organismi ADR ed ulteriori dettagli sono presenti sul sito [www.vivienenergia.it](http://www.vivienenergia.it).

18.2 La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Il foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra il Venditore e il Cliente è: i) per il Cliente "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, il foro di residenza o domicilio elettivo del Cliente; ii) negli altri casi, il foro di Brescia.