

## Condizioni Generali di Contratto

**Art. 1. Definizioni e riferimenti normativi. 1.1. Autorità o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (già AEEG e AEEGSI) • **Cliente:** è la persona fisica o giuridica che acquista gas naturale e/o energia elettrica esclusivamente per uso proprio • **Cliente domestico:** è il Cliente che utilizza il gas naturale e/o l'energia elettrica consegnati in un unico punto di riconsegna e/o di prelievo 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 • **Cliente non domestico:** è la persona fisica o giuridica – diversa dalle amministrazioni pubbliche – che acquista gas naturale e/o energia elettrica per usi diversi dal proprio consumo domestico • **Cliente non disalimentabile:** è il Cliente per il quale, 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 gas naturale e/o energia elettrica che svolgono funzioni di pubblica utilità • **Cliente titolare di bonus sociale:** è il Cliente domestico di gas naturale e/o energia elettrica che risulti in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico così come definiti all'art. 2, commi 2.2 e 2.3 TIBEG • **Consumatore:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta; • **Contratto:** è l'insieme delle regole che disciplinano la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica contenute nella Proposta di Contratto, nelle presenti Condizioni Generali di Contratto e nelle Condizioni Tecniche Economiche, nonché nei relativi allegati • D.Lgs. 213/98 del 24/06/1998, G.U. 157 del 08/07/1998 e s.m.i. • D.Lgs. 79/99, G.U. 75 del 31/03/1999 e s.m.i. • Decreto Legislativo 164/00, G.U. 142 del 20/06/2000 e s.m.i. • DPR 445/00, G.U. 42 del 20/02/2001 • D.Lgs. 231/01, G.U. 140 del 19/06/2001 e s.m.i. • Del. 229/01, G.U. 287 del 11/12/2001 e s.m.i. • D.Lgs. 231/02, G.U. 249 del 23/10/2002 • D.Lgs. 196/03, G.U. 174 del 29/07/2003 e s.m.i. • Direttiva 2003/87/CE, G.U. dell'Unione Europea il 25/10/2003 • Del. 40/04, G.U. 83 del 8/04/2004 e s.m.i. • Del. AEEG 48/04 s.m.i., p. 27/03/2004 • Del. AEEG 138/04 s.m.i., p. 30/07/2004 • D.Lgs. 206/05, p. nella G.U. 235 del 08/10/2005 e s.m.i., istitutivo del Codice del consumo • Del. AEEG 108/06 s.m.i., p. 06/06/2006 e s.m.i., introduttivo del Codice di rete tipo della distribuzione gas (CDRT) • Del. AEEG 111/06 del 09/06/2006 • Del. AEEG 181/06 s.m.i., p. 04/08/2006 • Del. AEEG 17/07 s.m.i., p. 07/02/2007 • Del. AEEG 144/07 s.m.i., p. 26/06/2007 • Del. AEEG 156/07 s.m.i., p. 27/06/2007, istitutivo del Testo integrato per i servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e salvaguardia ai clienti finali ai sensi del D.L. 73/07 (TIV) • Del. AEEG 352/07 s.m.i., p. 29/12/2007 • Del. AEEG ARG/gas 120/08 s.m.i., p. 08/08/2008 • Del. AEEG ARG/gas 64/09 s.m.i., p. 04/06/2009, approvante il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuito a mezzo reti urbane (TIVG) • Del. AEEG ARG/elt 107/09 s.m.i., p. 04/08/2009, approvante il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (TIS) • Decreto MISE 196/09, p. nella G.U. 196 del 25/08/2009 e s.m.i. • Del. AEEG ARG/gas 79/10 s.m.i., p. 27/05/2010 • Del. AEEG ARG/com 239/10 s.m.i., p. 17/12/2010 • Del. AEEGSI ARG/gas 99/11 s.m.i., p. 29/07/2011, approvante, tra l'altro, il Testo integrato morosità gas (TIMG) • Del. AEEGSI 199/11 s.m.i., p. 31/12/2011 • Del. AEEG 301/2012/R/eel s.m.i., p. 20/07/2012 • Del. AEEG 402/2013/R/com s.m.i., p. 30/09/2013, approvante il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale (TIBEG) • Del. AEEGSI 40/2014/R/gas s.m.i., p. 07/02/2014 • Del. AEEGSI 398/2014/R/eel s.m.i., p. 01/08/2014 • Del. AEEGSI 501/2014/R/com s.m.i., p. 20/10/2014 • Del. AEEGSI 258/2015/R/com s.m.i., p. 04/06/2015, sostitutiva dell'All. A alla Del. ARG/elt 4/08 con il Testo integrato morosità elettrica (TIMOE) • Del. AEEGSI 487/2015/R/eel s.m.i., p. 19/10/2015 • Del. AEEGSI 584/2015/R/com s.m.i., p. 04/12/2015 • Del. AEEGSI 646/2015/R/eel s.m.i., p. 22/12/2015 • Del. AEEGSI 654/2015/R/eel s.m.i., p. 28/12/2015 • Del. AEEGSI 102/2016/R/com s.m.i., p. 11/03/2016 • Del. AEEGSI 209/2016/E/com s.m.i., p. 06/05/2016, approvante il Testo integrato conciliazione (TICO) • Del. AEEGSI 223/2016/R/gas s.m.i., p. 13/05/2016 • Del. AEEGSI 413/2016/R/com s.m.i., p. 22/07/2016, sostitutiva dell'All. A alla Del. AEEG ARG/com 164/08 con il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) • Del. AEEGSI 463/2016/R/com s.m.i., p. 05/08/2016, approvante il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'Energia elettrica e il Gas e il Sistema idrico in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF) • Del. AEEGSI 775/2016/R/gas s.m.i., p. 23/12/2016 • Del. AEEGSI 228/2017/R/com s.m.i., p. 07/04/2017, approvante il 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) • Del. AEEGSI 555/2017/R/com s.m.i., p. 31/07/2017 • Del. AEEGSI 593/2017/R/com s.m.i., p. 04/08/2017, approvante il Testo integrato del Sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (TISIND) • Del. AEEGSI 783/2017/R/com s.m.i., p. 24/11/2017 • Del. ARERA 77/2018/R/com s.m.i., p. 09/02/2018 • Del. ARERA 366/2018/R/com s.m.i., p. 02/07/2018, adottante il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (Codice di condotta commerciale) • Del. ARERA 569/2018/R/com s.m.i., p. 14/11/2018 • Del. ARERA 148/2019/R/gas s.m.i., p. 19/04/2019, sostitutiva dell'All. A alla Del. ARERA 72/2018/R/gas • Testo integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (TISG) • Del. ARERA 568/2019/R/eel s.m.i., p. 27/12/2019, approvante per il periodo di regolazione 2020 - 2023 (i) il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (TIT), (ii) il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica (TIME) e (iii) il Testo integrato delle disposizioni delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione (TIC) • Del. ARERA 569/2019/R/gas s.m.i., p. 27/12/2019, approvante la Regolazione della Qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020 - 2025 (RQDG) • Del. ARERA 570/2019/R/gas s.m.i., p. 27/12/2019, approvante la Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020 - 2025 (RTDG) • Del. ARERA 426/2020/R/com s.m.i., p. 27/10/2020, sostitutiva dell'All. A alla Del. ARERA 366/2018/R/com (Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali) • Del. ARERA 491/2020/R/eel s.m.i., p. 25 novembre 2020, aggiornante, tra l'altro, 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 (TIV) • **Distributore o Impresa di Distribuzione:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art. 14 d.lgs. 164/2000, G.U. 142/2000, alla cui rete è connesso il punto di fornitura del Cliente, ovvero di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 d.lgs. 79/99, G.U. 75/99; • **Fornitore:** è la controparte venditrice del Cliente nell'ambito di un contratto. Nel caso di specie Semplice Gas & Luce S.p.A. • **Gruppo di misura o misuratore:** è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura del gas naturale e/o dell'energia elettrica prelevati presso il punto di fornitura • **Punto di fornitura:** è il punto fisico in cui il gas naturale e/o l'energia elettrica viene consegnato dal fornitore e prelevato dal Cliente • **Punto di prelievo o 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 o 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 27/04/2016** relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati • **Servizio di Conciliazione:** 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 – Testo Integrato Conciliazione – TICO, approvato con Del. 209/2016/E/com s.m.i. • **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 il gas naturale sono i servizi erogati dal fornitore del Servizio di default di distribuzione e dal FUI; per l'energia elettrica sono il Servizio di maggior tutela ovvero di salvaguardia; • **SI/:** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla L. 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 bollette che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale e/o energia elettrica prima della data di effetto dello switching, istituito con Del. dell'Autorità ARG/elt 191/09 s.m.i. • **Supporto durevole:** è ogni strumento che permetta al fornitore e al Cliente di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica • **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. 79/99, G.U. 75/99. 1.2. In caso di variazione o abrogazione, espressa o tacita, di uno o più dei sopra elencati atti normativi, purché compatibili con il Contratto, ove derogabili, troveranno applicazione le nuove norme anche ove non espressamente previsto.

**Art. 2 Oggetto del Contratto. Modalità di consegna e di impiego del gas naturale e/o dell'energia elettrica. Mandati. Responsabilità del fornitore, esclusione. 2.1. Oggetto del Contratto** è la somministrazione da parte di SG&L di gas naturale e/o di energia elettrica rispettivamente presso il/i PDR, il cui consumo complessivo non sia superiore a 200.000 (duecentomila) Smc/anno, e/o il/i POD, allacciato/i in bassa tensione (di seguito anche "BT"), indicato/i dal Cliente nella Proposta di Contratto e, ove prevista, la vendita di servizi e/o prodotti aggiuntivi eventualmente indicati nella sezione "Condizioni Tecniche Economiche" contenute nella stessa Proposta di Contratto. **2.2. È, altresì, oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato da parte di SG&L dall'esercente il Servizio di Default o il Servizio di Salvaguardia, rispettivamente per il gas naturale e per l'energia elettrica, che fornisce precedentemente il Cliente. 2.3. Il Cliente prende atto e accetta sin da ora che in caso di difformità tra i dati tecnici dallo stesso indicati nella Proposta di Contratto e quelli comunicati dal Distributore e/o dal SII, prevarranno questi ultimi. Il Cliente potrà sempre richiederne a SG&L la rettifica, che avverrà entro i termini previsti dalla normativa di settore vigente, secondo le modalità dalla stessa indicate. 2.4. In caso di contratto per cambio fornitore, il Cliente, con la sottoscrizione della Proposta di Contratto, conferisce mandato gratuito con rappresentanza a SG&L, affinché quest'ultima proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente fornitore. SG&L esercita il recesso trasmettendo la richiesta di switching al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente. 2.5. La fornitura del gas naturale è a deflusso libero, misurato dal gruppo di misura. 2.6. SG&L per il/i PDR oggetto del Contratto stipula il contratto di distribuzione gas. A tal fine il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione per la compilazione e la sottoscrizione di tutta la documentazione utile e/o necessaria. 2.7. Il gas naturale verrà consegnato in corrispondenza dell/i PDR tra l'impianto del o gestito dal Distributore e l'impianto del o gestito dal Cliente ai valori resi disponibili dall'Impresa di Distribuzione e previsti dal Codice di Rete di Distribuzione. 2.8. Con riferimento al/i POD oggetto del Contratto, SG&L stipula, per conto del Cliente, i contratti di distribuzione, trasmissione e dispacciamento dell'energia elettrica. A tal fine il Cliente conferisce sin d'ora a SG&L, a titolo gratuito, mandato irrevocabile senza rappresentanza ex art. 1705 c.c.. Il Cliente conferisce a SG&L, a titolo gratuito, anche mandato irrevocabile con rappresentanza per la sottoscrizione del contratto per il servizio di connessione alla rete elettrica con il Distributore locale. 2.9. Per la gestione del/i PDR e/o POD e per ogni richiesta di intervento inerente gli stessi (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, lo spostamento del misuratore, la verifica della pressione della fornitura o del funzionamento del gruppo di misura, la disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, la voltura, il subentro ecc.), ad eccezione del pronto intervento e dei casi normativamente previsti in cui potrà rivolgersi direttamente al Distributore, il Cliente dovrà fare riferimento a SG&L, mediante l'apposita modulistica dalla stessa messa a disposizione sul proprio sito o secondo le modalità dalla stessa di volta in volta comunicate. SG&L trasmetterà tali richieste ai Distributori, rispettivamente di gas naturale e/o di energia elettrica, responsabili del servizio in conformità con la normativa in tema di qualità commerciale di cui al RQDG per il gas naturale e al TIC per l'energia elettrica, addebitandone i costi al Cliente oltre ad un corrispettivo di importo fisso, previsto dall'art. 11 TIV, attualmente quantificato in € 23,00 (ventitré/00) oltre IVA e come eventualmente aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente. 2.10. Il gas naturale e/o l'energia elettrica**

somministrati da SG&L non possono essere utilizzati dal Cliente presso PDR e/o POD diversi da quelli oggetto del Contratto o per usi diversi da quelli indicati in Contratto; né possono essere usufruiti da o trasferiti a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna, anche se a titolo gratuito. A tal proposito il Cliente si impegna, sin d'ora, a comunicare a SG&L ogni variazione relativa ai dati indicati in sede di stipula contrattuale. SG&L, su richiesta del Cliente o per propria iniziativa, può richiedere in qualsiasi momento al Distributore locale la verifica, anche in contraddittorio, dei complessi di misura installati presso il/ i PDR e/o POD del Cliente, rimandando a carico di quest'ultimo le spese sostenute nel caso in cui gli errori riscontrati risultino compresi entro i limiti di precisione previsti ex legge. A tale scopo il Cliente si impegna a lasciare ai tecnici incaricati libero accesso ai locali ed ai luoghi ove sono installati i complessi di misura per tutta la durata del Contratto. **2.11.** Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima dell'i PDR e/o POD. Laddove il Cliente volesse superare tali limiti, deve farne richiesta, per il tramite di SG&L, al Distributore, che provvederà ad effettuare le dovute verifiche e gli eventuali lavori con addebito dei relativi oneri, successivamente addebitati da SG&L al Cliente. **2.12.** Il Cliente è tenuto ad utilizzare il gas naturale e/o l'energia elettrica in conformità alle regole di prudenza e sicurezza. SG&L non può in alcun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi incidente occorso al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas naturale e/o dell'energia elettrica in modo improprio o senza l'osservanza delle regole di prudenza e sicurezza o comunque dovuto alla non rispondenza alle norme di legge o di sicurezza degli impianti e degli apparecchi del Cliente stesso. SG&L, quale "cliente grossista" ai sensi dell'art. 2 co. 5 del D.Lgs. 79/99 e dell'art. 2 co. 1 del D.Lgs. 164/00, non risponde dei danni causati dal gas naturale e/o dall'energia elettrica, essendo la stessa SG&L persona giuridica che acquista e vende gas naturale ed energia elettrica senza esercitare attività di trasmissione e di distribuzione. **2.13.** In caso di violazione da parte del Cliente delle prescrizioni di cui ai commi da 2.10 a 2.12, SG&L potrà sospendere la fornitura e risolvere di diritto il Contratto, ai sensi del successivo art. 12.1, oltre ad addebitare gli ulteriori costi, imposte e sanzioni che ne dovessero derivare, salva ogni ulteriore azione legale. **2.14.** SG&L gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita del gas naturale e/o dell'energia elettrica con totale estraneità rispetto al servizio di distribuzione e, quindi, ai danni o alle spese derivanti da eventuali disservizi a questo relativi o connessi. SG&L non sarà responsabile di alcuna interruzione o irregolarità della fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, ivi comprese le sospensioni della stessa dovute ad attività di manutenzione, riparazione, guasti agli impianti di proprietà del Distributore, manomissione del gruppo di misura, e in generale di tutte quelle attività che, secondo le disposizioni normative o regolatorie vigenti, sono di competenza del Distributore ovvero di altri soggetti terzi. In nessuno dei suddetti casi il Cliente avrà diritto alla riduzione dei corrispettivi o al risarcimento di danni, né quanto sopra potrà costituire motivo o ragione invocabile dal Cliente al fine di sospendere o ridurre i pagamenti a SG&L ovvero risolvere anticipatamente il Contratto. In caso di manomissione del misuratore, il Contratto si intende sospeso, fatta salva la fatturazione degli oneri passanti che il Distributore dovesse fatturare a SG&L.

**Art. 3 Proposta di Contratto, accettazione e conclusione del Contratto. Diritto di ripensamento. Durata e decorrenza contrattuale.** **3.1.** Il Cliente può formulare la Proposta di Contratto sottoscrivendola (i) per via telefonica attraverso la registrazione su supporto durevole della propria volontà ovvero (ii) mediante firma OTP, tramite un operatore incaricato da SG&L ovvero (iii) mediante scambio della documentazione contrattuale tramite e-mail con operatore incaricato da SG&L. Nei casi di cui ai precedenti punti (i) e (ii) il Cliente non dovrà apporre la propria firma autografa sulla documentazione contrattuale che SG&L provvederà ad inviare in formato elettronico all'indirizzo e-mail o al numero di cellulare indicati dal Cliente, essendo a tale scopo sufficiente, nel primo caso, la registrazione della telefonata su supporto durevole, e nel secondo, la firma OTP. La formulazione telefonica della Proposta di Contratto o l'utilizzo della firma OTP si intendono "sottoscrizione" a tutti gli effetti del Contratto. La documentazione contrattuale completa verrà trasmessa al Cliente entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto e, comunque, in ogni caso prima dell'attivazione della fornitura/e. **3.2.** Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione da parte di SG&L relativamente ad una sola o a entrambe le somministrazioni e a tutti o ad alcuni PDR e/o POD indicati. L'eventuale predetta accettazione dovrà pervenire al Cliente, mediante supporto durevole (registrazione telefonica o comunicazione scritta in formato elettronico o cartaceo), entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di formulazione della Proposta di Contratto. Decorso inutilmente tale termine, la Proposta di Contratto si intende revocata, decaduta e priva di effetti. **3.3.** SG&L si riserva di accettare o rifiutare, a propria insindacabile discrezione, la Proposta di Contratto formulata dal Cliente previa verifica della completezza dei dati indicati dal Cliente in sede di formulazione della Proposta di Contratto, della correttezza dei dati anagrafici forniti dal Cliente, della sussistenza di morosità del Cliente nei confronti della stessa SG&L per precedenti contratti o contratti in essere, delle informazioni di merito creditizio (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: iscrizione nel registro dei protesti, sottoposizione a procedure esecutive e/o concorsuali e/o di sfratto, valutazioni negative di rischio creditizio, puntualità nei pagamenti ecc.) ricavate tramite l'accesso ai sistemi di informazioni creditizie, gestito da aziende di comprovata esperienza di cui SG&L potrebbe avvalersi, dell'eventuale rilascio di un'adeguata garanzia assicurativa o plafond di credito, nei confronti del Cliente, da parte di primaria compagnia di assicurazione o di altra istituzione finanziaria specializzata, con la quale SG&L ha stipulato o potrebbe stipulare accordi destinati a coprire il proprio rischio di credito commerciale. In presenza di almeno una delle condizioni precedentemente indicate SG&L potrà rifiutare la Proposta di Contratto ovvero non dare esecuzione al Contratto, con conseguente venir meno degli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore, nel caso in cui le suddette informazioni siano pervenute successivamente all'accettazione ma prima della richiesta di attivazione della fornitura. **3.4.** Nel caso in cui il Cliente rivesta la qualità di consumatore, può esercitare il diritto di ripensamento, anche con riferimento ad un solo servizio o PDR o POD, senza oneri e senza specificarne il motivo, facendo pervenire a SG&L comunicazione scritta, corredata di un documento di identità in corso di validità, entro 14 (quattordici) giorni solari dalla conclusione del Contratto, mediante raccomandata a.r. o posta elettronica certificata (di seguito anche "PEC") ai recapiti indicati al successivo art. 17.2 lett. a) o c). L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento incombe sul Cliente. **3.5.** Le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del Contratto vengono avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, salvo il Cliente faccia espressa richiesta di compiere le suddette attività anticipatamente. In tal caso, l'inizio della fornitura non avverrà nel periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ma potrà essere anticipata rispetto alle normali tempistiche previste. **3.6.** Nel

caso di richiesta dell'esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, il Cliente potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini di legge previsti e sarà tenuto a corrispondere a SG&L gli importi relativi ai costi eventualmente sostenuti. Precisamente (i) qualora non sia stata avviata la fornitura, SG&L potrà applicare un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo previsto dall'art. 11 del TIV, attualmente quantificato in € 23,00 (ventitre/00) oltre IVA e come eventualmente aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente; (ii) qualora sia stata avviata la fornitura, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura. **3.7.** Le parti prendono atto che, nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe (i) essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata da SG&L, dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela nel caso di fornitura di energia elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza nel caso di fornitura di gas naturale per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto di fornitura sulla base della volontà manifestata dal Cliente; (ii) essere avviata da SG&L per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto di fornitura sulla base della volontà manifestata dal Cliente. **3.8.** Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna, il Cliente stesso sarà tenuto a richiedere la disattivazione a SG&L nel rispetto dei tempi previsti dalla regolazione vigente. **3.9.** In tutti i casi previsti dai precedenti commi da 3.4 a 3.8, SG&L non sarà responsabile per eventuali disagi sofferti dal Cliente, fermo restando il diritto di recesso di cui al successivo art. 11. **3.10.** Il Contratto ha durata indeterminata, salvo diversamente previsto e fermo restando il diritto di recesso di cui al successivo art. 11, e decorre dalla data di effettiva attivazione della fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, secondo le tempistiche differenziate in base alla tipologia di operazione contrattuale richiesta dal Cliente (cambio fornitore, volta, subentro, nuova attivazione). La data di inizio della/e somministrazione/e/ verrà indicata da SG&L al Cliente nella comunicazione di accettazione della Proposta di Contratto su supporto durevole o con invio di una comunicazione scritta, anche telematica (e-mail o SMS), ai recapiti indicati dal Cliente. Nel caso di cambio fornitore le forniture avranno inizio entro la prima data utile e comunque entro e non oltre 90 (novanta) giorni dalla conclusione del Contratto. **3.11.** Premesso che l'attivazione della fornitura è subordinata all'efficacia dei contratti di trasporto, trasmissione e dispacciamento, nonché al buon esito del recesso nei confronti dell/i precedente/i fornitore/i, qualora, per causa non imputabile a SG&L, la data di effettivo inizio della/e somministrazione/e/ dovesse essere diversa da quella precedentemente indicata, SG&L ne darà tempestiva comunicazione al Cliente, indicando la/e nuova/e data/e di avvio ovvero l'impossibilità effettiva a dare esecuzione al Contratto nella sua totalità o con riferimento ad uno dei servizi o ad uno o ad alcuni punti di fornitura oggetto dello stesso. In tale ultimo caso il Contratto si intenderà totalmente o parzialmente risolto, senza responsabilità di nessuna delle parti. **3.12.** È fatta salva in tutti i casi di cui al precedente comma la facoltà di recesso delle parti, da esercitarsi secondo le modalità e le tempistiche previste dal presente Contratto.

**Art. 4 Revoca della richiesta di switching (cambio fornitore).** **4.1.** Ai sensi del TIMG, per la fornitura di gas naturale, e del TIMOE, per la fornitura di energia elettrica, qualora il Contratto sia concluso per cambio fornitore, SG&L, in presenza di determinate condizioni, ha facoltà di revocare la richiesta di switching. Al fornitore che si avvale di tale facoltà il SII comunica: (i) se il PDR e/o il POD risulta/no chiuso/a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; (ii) se per il PDR e/o il POD sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo ai sensi del TISIND (Cmor); (iii) il mercato di provenienza del PDR e/o il POD, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; (iv) le date delle eventuali richieste di sospensione, al netto di quelle revocate per motivi diversi dal pagamento, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching in corso; (v) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching in corso; (vi) l'accessibilità o meno del PDR; (vii) l'eventuale indicazione per il POD proveniente dal servizio di salvaguardia, che il servizio è stato attivato a seguito di risoluzione del contratto di dispacciamento e trasporto dell'utente. **4.2.** SG&L può revocare lo switching anche nel caso in cui il Cliente legittimato eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla richiesta di accesso per la sostituzione nella titolarità della fornitura. **4.3.** In tutti i casi di revoca, 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. **4.4.** Qualora, a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura, SG&L venga informata dal Distributore della presenza di importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente con riferimento all'i PDR e/o POD oggetto del Contratto o di altro punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore e nella titolarità dello stesso Cliente, l'attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte di SG&L degli importi suddetti. In tal caso SG&L avrà la facoltà, entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore, di (i) ritirare la richiesta di attivazione della fornitura, oppure (ii) confermare la richiesta di attivazione, rivalendosi sul Cliente.

**Art. 5 Condizioni economiche della somministrazione.** **5.1.** Le condizioni economiche di somministrazione, le modalità per la determinazione di eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi, nonché eventuali servizi e/o prodotti aggiuntivi, sono riportati nell'apposita sezione "Condizioni Economiche" della Proposta di Contratto. Le condizioni e i termini ivi indicati prevalgono sulle previsioni di cui alle presenti Condizioni Generali di Contratto, ove discordanti. **5.2.** Il prezzo della fornitura di gas naturale è da intendersi al netto di: (i) componenti tariffarie previste dal vigente quadro normativo (RTDG e TIVG), valide per la località di ubicazione della fornitura, a copertura dei costi di trasporto, distribuzione, vendita al dettaglio; (ii) ulteriori oneri di sistema; (iii) imposte erariali e addizionali gravanti sui consumi ed IVA; (iv) eventuali ulteriori corrispettivi dovuti, in base alla normativa applicabile, qualora il Cliente risulti moroso nei confronti del precedente fornitore; (v) eventuali corrispettivi aggiuntivi introdotti e/o approvati dall'ARERA o dagli altri soggetti della filiera o da altra autorità competente; (vi) eventuali corrispettivi relativi a servizi e/o prodotti aggiuntivi. **5.3.** La determinazione del corrispettivo inerente la fornitura di gas naturale risente dell'applicazione di due distinti coefficienti: (i) il potere calorifico superiore convenzionale (PCS) di un metro cubo di gas distribuito nella località misurato alle condizioni standard, determinato dal Trasportatore secondo le previsioni di cui alla Del. 138/04 s.m.i.; (ii) il coefficiente C di correzione alle condizioni standard dei consumi rilevati presso il PDR il cui gruppo di misura non sia dotato di apparecchiature di correzione elettronica della misura alle condizioni

standard, secondo le previsioni di cui al RTDG. Qualora il gas naturale 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 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. **5.4.** Il prezzo della fornitura di energia elettrica è da intendersi al netto di: (i) corrispettivi per il servizio di trasmissione e misura pubblicati periodicamente dall'ARERA; (ii) oneri di sistema e maggiorazioni e componenti ARIM - ASOS - UC3 - UC6 previste per il mercato libero, nonché eventuali voci aggiuntive stabilite e/o approvate dall'ARERA, tra cui il corrispettivo a copertura degli squilibri del sistema di perequazione dei costi di acquisto e dispacciamento dell'energia elettrica e tutte le componenti passanti; (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 relativo ai costi di commercializzazione; (v) corrispettivi a copertura dei costi di dispacciamento; (vi) IVA e imposte erariali e addizionali gravanti sui consumi; (vii) eventuali ulteriori corrispettivi dovuti, in base alla normativa applicabile, qualora il Cliente risulti moroso nei confronti del precedente fornitore; (viii) eventuali corrispettivi aggiuntivi stabiliti e/o approvati dall'ARERA o definiti dal Distributore; (ix) eventuale Canone TV; (x) eventuali corrispettivi relativi a servizi e/o prodotti aggiuntivi. **5.5.** Tutte le componenti di cui ai commi da 5.2 a 5.4 sono a carico del Cliente e vengono aggiornate secondo le modalità e le tempistiche stabilite dalle autorità competenti, dall'ARERA e dal Distributore. **5.6.** È di esclusiva responsabilità del Cliente l'esattezza e la veridicità di quanto dichiarato in Contratto in relazione all'uso della fornitura, consapevolezza delle implicazioni fiscali di tale dichiarazione e dell'impatto sull'attribuzione della corretta tariffa di distribuzione, restando inteso che SG&L potrà riaddebitare in bolletta al Cliente ogni eventuale importo per maggiori corrispettivi, imposte o sanzioni per cui sia rimasta onerata.

**Art. 6 Oneri fiscali. 6.1.** Le imposte erariali e addizionali, gravanti sui consumi di gas naturale e/o energia elettrica, si intendono a carico del Cliente e sono esposte in bolletta con voce separata secondo i termini ordinari previsti dalla normativa in materia. Il Cliente potrà contattare i numeri 800.069.750 se chiama da rete fissa o 011 0122502 se chiama anche da rete mobile, ovvero scrivere ai riferimenti di cui al successivo art. 17.2 lett. a), b) o c) o accedere al sito [www.semplicegaseluce.it](http://www.semplicegaseluce.it) per ottenere le informazioni circa le aliquote delle imposte applicate. **6.2.** La normativa fiscale riguardante la somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica prevede, per alcuni utilizzi, un trattamento fiscale agevolato, di esenzione o di esclusione, come descritto dalla documentazione e dalla modulistica messa a disposizione da SG&L e alla quale dovrà essere riconsegnata con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione (raccomandata a.r. o PEC) ai riferimenti di cui al successivo art. 17.2 lett. a) o c). **6.3.** L'applicazione del trattamento fiscale verrà effettuata da SG&L sulla base della tipologia utenza oggetto del Contratto, nonché delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione consegnate dal Cliente a SG&L, opportunamente compilate e riportanti tutti gli elementi necessari all'applicazione del corretto regime fiscale. A tal proposito, il Cliente si assume la responsabilità del rispetto dei termini di comunicazione, dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva SG&L da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinata sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione fornite dal Cliente. **6.4.** Gli effetti dell'applicazione del trattamento fiscale agevolato, di esenzione o di esclusione, decorrono dalla data di presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione idonea prodotta dal Cliente, fatti salvi i casi in cui sia prevista una diversa decorrenza direttamente dall'Amministrazione Finanziaria e/o dalla normativa applicabile. **6.5.** Il Cliente ha l'obbligo di comunicare tempestivamente per iscritto a SG&L, ai recapiti di cui al successivo art. 17.2 lett. a), b) o c); con riferimento a ogni singolo PDR e/o POD, qualunque variazione di dati e/o notizie in generale rilevanti ai fini della normativa in materia di imposte sui consumi di gas naturale e/o energia elettrica, relative dichiarazioni e pagamenti. **6.6.** Eventuali sanzioni e/o oneri eventualmente dovuti da SG&L all'Amministrazione Finanziaria a causa di mancate dichiarazioni o di dichiarazioni inesatte o incomplete del Cliente saranno oggetto di rivalsa da parte di SG&L nei confronti del Cliente stesso. Tali sanzioni e/o oneri saranno eventualmente addebitati al Cliente in bolletta. **6.7.** Ogni eventuale rimborso dovuto dal Cliente a SG&L, di quanto da questi pagato per i titoli di cui al presente articolo, sarà possibile solo entro i termini e nella misura in cui SG&L potrà ottenere il rimborso dall'Amministrazione Finanziaria, dalle Regioni e/o dagli Enti Locali. **6.8.** Tasse, imposte e maggiorazioni successivamente introdotte in aggiunta, modificazione e/o costituzione di quelle esistenti sono a carico del Cliente, salvi i casi in cui esse siano poste a carico di SG&L. **6.9.** Per eventuali prodotti e/o servizi aggiuntivi sarà applicato il regime IVA di pertinenza.

**Art. 7 Garanzia. 7.1.** A garanzia delle obbligazioni derivanti dal Contratto, SG&L, per i Clienti che decidono di non pagare mediante la domiciliazione Sepa Direct Debit, addebiterà, a titolo di deposito cauzionale, un importo pari ad € 90,00 per ogni PDR e/o POD attivato. **7.2.** L'ammontare del deposito cauzionale sarà addebitato nella prima bolletta utile successiva all'attivazione della fornitura ovvero all'esito negativo o alla revoca della domiciliazione Sepa Direct Debit inizialmente richiesta o precedentemente attivata. **7.3.** Il deposito cauzionale potrà essere escusso da SG&L in qualsiasi momento in caso di mancato pagamento, totale o parziale, di una o più bollette sino a copertura dei crediti vantati dal SG&L (ivi inclusi interessi di mora e spese sostenute), senza pregiudizio per qualsiasi ulteriore diritto o azione spettante a SG&L ai sensi del presente Contratto o per legge. In tal caso il Cliente è tenuto a ricostituire il deposito cauzionale per la parte escussa, che verrà addebitata da SG&L nella prima bolletta utile successiva. **7.4.** In caso di mancato pagamento del deposito cauzionale, nonché in caso di sua mancata integrazione, SG&L avrà il diritto di sospendere la fornitura o di risolvere il Contratto ai sensi del successivo art. 12.1, fatto salvo il risarcimento del maggior danno eventualmente subito. **7.5.** Il deposito cauzionale sarà restituito al Cliente nella prima bolletta utile successiva, qualora decida di attivare in un secondo momento l'addebito diretto in conto, o contestualmente all'emissione dell'ultima bolletta, con maggiorazione degli interessi al tasso legale, al netto delle somme eventualmente insolute.

**Art. 8 Frequenza, periodicità e modalità di fatturazione. Termini e modalità di pagamento. Compensazioni e rimborsi. 8.1.** I corrispettivi della fornitura e di eventuali servizi e/o prodotti aggiuntivi saranno fatturati al Cliente mediante bolletta sintetica. Il Cliente potrà in ogni momento richiedere la bolletta di dettaglio scrivendo a SG&L a uno dei recapiti di cui all'art. 17.2 lett. a), b) o c). **8.2.** La bolletta sintetica è emessa in formato elettronico ed è resa disponibile mediante il Sistema di Interscambio (SdI) dell'Agenzia delle Entrate nell'area riservata sul sito web dell'Agenzia stessa. La bolletta sintetica verrà comunque inviata al Cliente in formato cartaceo e/o elettronico (e-mail o sms) ai recapiti dallo stesso

indicati. Si precisa che il documento trasmesso per via telematica o in formato cartaceo non è valido ai fini IVA, ma trattasi di mera copia analogica. **8.3. Bolletta sintetica di periodo.** La fatturazione avviene mensilmente e l'emissione avviene entro 45 (quarantacinque) giorni solari decorrenti dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella bolletta sintetica. Nel caso di mancato rispetto di tale termine SG&L riconosce al Cliente un indennizzo automatico in occasione della prima bolletta sintetica utile e quantificato secondo quanto stabilito dal TIF. Al fine del computo dei consumi contabilizzati nella bolletta sintetica di periodo, SG&L utilizza i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità: (i) dati di misura effettivi messi a disposizione dall'Impresa di Distribuzione. L'Impresa di Distribuzione di energia elettrica, con riferimento ai clienti trattati per fasce ai sensi del TIS, che abbia messo a disposizione esclusivamente dati stimati per 2 (due) mesi consecutivi, riconosce al cliente finale, per il tramite di SG&L, un indennizzo automatico di ammontare pari ad € 10,00 (dieci/00); l'Impresa di Distribuzione di gas naturale deve eseguire un numero di letture con esito positivo per ogni punto di riconsegna dotato di misuratore accessibile pari al numero di tentativi di cui al TIVG, in difetto riconosce al cliente finale, per il tramite di SG&L, un indennizzo automatico di ammontare pari ad € 35,00 (trentacinque/00); (ii) autoletture comunicate dal Cliente, validate dall'Impresa di Distribuzione. L'autolettura deve essere comunicata dal Cliente secondo le modalità e le tempistiche indicate da SG&L nella bolletta sintetica, fermo restando che l'autolettura non verrà presa in carico se palesemente errata, in quanto diversa dall'ultimo dato effettivo disponibile di almeno un ordine di grandezza. In caso di contestuale comunicazione dei dati di misura da parte del Distributore e del Cliente, i primi avranno sempre la precedenza; (iii) dati di misura stimati eventualmente messi a disposizione dal Distributore ovvero calcolati dalla stessa SG&L sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dall'Impresa di Distribuzione ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente, in modo tale da ridurre al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati e nel rispetto dell'indicatore di qualità "incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi". SG&L, nel momento in cui disporrà dei dati di misura effettivi di cui ai precedenti punti (i) e (ii), procederà al ricalcolo degli importi precedentemente determinati sulla base di dati di misura stimati. **8.4. Bolletta sintetica di chiusura.** La bolletta sintetica di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane dalla cessazione della fornitura. A tal fine, SG&L procede all'emissione non oltre: (i) il secondo giorno solare precedente lo scadere del suddetto periodo in caso di bolletta dematerializzata; (ii) l'ottavo giorno solare precedente lo scadere del suddetto periodo in tutti gli altri casi. Nel caso di mancato rispetto dei termini di emissione precedentemente indicati, SG&L riconosce al Cliente un indennizzo automatico nella medesima bolletta sintetica di chiusura e quantificato secondo quanto stabilito dal TIF. Al fine del computo dei consumi contabilizzati nella bolletta sintetica di chiusura, SG&L utilizza i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità: (i) dati di misura effettivi messi a disposizione dall'Impresa di Distribuzione. In tutti i casi in cui l'Impresa di Distribuzione metta a disposizione al venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, diversi dalla voltura e dallo switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, è tenuta a riconoscere al Cliente, per il tramite di SG&L, un indennizzo automatico pari ad € 35,00 (trentacinque/00); (ii) autoletture comunicate dal Cliente, validate dall'Impresa di Distribuzione; (iii) dati di misura stimati. In questo caso la bolletta sintetica emessa non costituisce una bolletta sintetica di chiusura, che verrà emessa non appena saranno messi a disposizione i dati di misura da parte dell'Impresa di Distribuzione. Fermo restando quanto indicato al precedente comma 8.3, il Cliente titolare di PDR con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero e/o di POD trattato monorario ai sensi del TIS, nei casi di cessazione della fornitura diversi dalla disattivazione, può effettuare l'autolettura, (i) nel caso di cambio venditore, nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente e il terzo giorno lavorativo successivo al giorno di decorrenza dello switch, comunicandola al venditore uscente se effettuata entro il giorno precedente la data di cambio venditore o al venditore entrante se effettuata a partire da detta data, (ii) in caso di voltura, nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente e il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della voltura, comunicandola a SG&L. In ogni caso il Distributore verifica il dato di misura comunicato dal Cliente e, in mancanza di misura effettiva rilevata, valida l'autolettura, che verrà utilizzata come lettura effettiva per calcolare la bolletta. Se la data dell'autolettura è diversa da quella di decorrenza dello switch o della voltura, il valore verrà ricalcolato per considerare questa differenza. **8.5.** Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero importo riportato in bolletta entro il termine di scadenza in essa indicato, che non sarà inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla sua emissione, salvo diversamente pattuito nella sezione "Condizioni Economiche" della Proposta di Contratto. Il Cliente può effettuare il pagamento delle bollette tramite bollettino premarcato o in bianco, bonifico bancario/postale o la domiciliazione Sepa Direct Debit. In caso di insoluto SDD, la modalità di pagamento passerà automaticamente a bollettino ed eventuali sconti associati al pagamento tramite domiciliazione Sepa Direct Debit decadranno e quelli eventualmente già riconosciuti stornati. L'eventuale disponibilità di ulteriori modalità di pagamento sarà comunicata con apposita nota in bolletta. **8.6.** Per favorire una migliore comprensione della bolletta, SG&L rende disponibile sul proprio sito internet una breve guida su come leggere la bolletta, nonché il Glossario predisposto dall'ARERA e contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette, cui i fornitori devono attenersi. **8.7.** Ai sensi dell'art. 1462 c.c., eventuali reclami o contestazioni non daranno diritto al Cliente di differire o sospendere i pagamenti, totali o parziali, sia in bollette di fornitura che di interessi di mora, salvo quella parte degli stessi dovuta a manifesti errori di calcolo. **8.8.** In caso di emissione di una nota credito, in assenza di precedenti bollette non pagate e rispetto alle quali si procederà a compensazione, anche tra servizi diversi, il Cliente potrà richiederne il rimborso previa richiesta scritta da inviarsi al recapito indicato nel successivo art. 17.2 lett. a), b) o c).

**Art. 9 Rateizzazione. 9.1.** SG&L informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della bolletta relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi: (a) per i POD intestati a clienti titolari di bonus sociale, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera (c) sia superiore al 150% (centocinquanta per cento) dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli; (b) per i PDR intestati a clienti titolari di bonus sociale e per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alle successive lettere (c) e (d) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella

bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; (c) per i POD e i PDR intestati a clienti titolari di bonus sociale ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura; (d) per i PDR intestati a clienti titolari di bonus sociale con gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi; (e) per tutti i clienti, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista al precedente art. 8.3; (f) per tutti i clienti, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere del presente comma. **9.2.** Nei casi di cui al precedente comma, il Cliente può richiedere la rateizzazione: (i) solo per somme superiori ad € 50,00 (cinquanta/00); (ii) secondo le modalità e le tempistiche indicate nella bolletta; (iii) entro 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta. La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità: (i) nei casi di cui alle lettere da (a) a (d) del precedente comma, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli e comunque non inferiore a due; (ii) nel caso di cui alla lettera (e) del precedente comma, 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 due; (iii) nel caso di cui alla lettera (f) del precedente comma, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a due; (iv) le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per l'esercente di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dai documenti di fatturazione e di inviare separatamente da questi ultimi; (v) è facoltà di SG&L richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richieste del Cliente oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso SG&L provvede ad allegare alla bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al cliente il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo; (vi) le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno della scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta. **9.3.** Nei casi di costituzione in mora di un cliente titolare di bonus sociale per il mancato pagamento di una o più bollette durante il periodo di agevolazione, SG&L è tenuta ad offrire la rateizzazione del debito, di cui il Cliente può avvalersi una sola volta nell'arco dei 12 (dodici) mesi del periodo di agevolazione, come espressamente indicato nella lettera di costituzione in mora. In questi casi la rateizzazione si applica secondo le seguenti modalità: (i) la prima rata non può essere superiore al 30% (trenta per cento) del debito di cui alla costituzione in mora; (ii) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possano essere cumulate; (iii) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a € 50,00 (cinquanta/00); (iv) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire al mancato pagamento di una o più rate; (v) l'adesione, da parte del Cliente, al piano di rateizzazione si intende perfezionata anche per fatti concludenti, mediante il pagamento della prima rata. SG&L non è tenuta ad offrire la rateizzazione nei casi in cui la/e bolletta/e non pagata/e per cui il cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso, ovvero nel caso in cui il mancato pagamento riguardi bollette riferite a consumi effettuati durante il periodo di agevolazione, ma emesse dopo che il Cliente ha già cambiato fornitore. **9.4.** Al di fuori dei casi indicati nei commi precedenti e di quelli eventualmente imposti dalle autorità competenti, SG&L può offrire/accettare la rateizzazione a propria esclusiva discrezione. In tali casi SG&L darà al Cliente tutte le informazioni necessarie sulle tempistiche e modalità di esecuzione del piano di rientro, compresa l'eventuale applicazione di interessi di dilazione. **9.5.** In tutti i casi di rateizzazione, il Cliente che non rispetti il piano di rientro di dilazione dei pagamenti concordato o non proceda al saldo, anche parziale, di una sola rata, decade dal beneficio del termine e SG&L, accertato l'insoluto e in presenza dei necessari presupposti, potrà dare corso alle ordinarie procedure di sospensione della fornitura, salvo il pagamento in un'unica soluzione. Decade, altresì, dal beneficio del termine, con facoltà di SG&L di richiedere il pagamento in un'unica soluzione dell'importo dovuto per le rate non ancora scadute secondo la periodicità concordata, il Cliente che, in corso di esecuzione del piano di rientro, decida di cambiare fornitore. **9.6.** Tutte le richieste di rateizzazione devono pervenire per iscritto ai riferimenti indicati al successivo art. 17.2 lett. a) oppure all'indirizzo e-mail [ggestionecrediti@sempliceqaseluce.it](mailto:ggestionecrediti@sempliceqaseluce.it).

**Art. 10 Azioni in caso di ritardato o mancato pagamento: interessi di mora, sospensione e interruzione della fornitura. 10.1.** Il ritardato pagamento della bolletta comporta l'addebito al Cliente, senza alcuna necessità di costituzione in mora da parte di SG&L, degli interessi di mora calcolati su base annua come segue: (a) nel caso di un Cliente domestico, il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (tasso BCE) maggiorato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali ovvero (b) nel caso di un Cliente Altri Usi, il tasso BCE maggiorato dei punti percentuali di cui all'art. 2 D.L.vo 231/2002, attualmente quantificati in 8 (otto), in rapporto ai giorni trascorsi dalla data di scadenza della bolletta sino al giorno dell'effettivo pagamento. A tale importo si aggiungono le ulteriori spese eventualmente sostenute da SG&L per l'invio dei solleciti e per le azioni intraprese sul misuratore, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, sospensione, depotenziamento, riattivazione, interruzione ecc.. **10.2.** Decorsi 5 (cinque) giorni solari dalla scadenza della bolletta senza che sia stato effettuato il pagamento, SG&L costituirà in mora il Cliente, titolare di un punto di fornitura disalimentabile, mediante comunicazione inviata a mezzo raccomandata a.r. o PEC, contenente l'intimazione a provvedere al pagamento degli importi insoluti entro un dato termine, decorso il quale, in costanza di mora, SG&L chiederà al Distributore la sospensione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per morosità. Il termine minimo decorso il quale SG&L può inviare all'Impresa di Distribuzione la richiesta di sospensione della fornitura per morosità non può essere inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla notifica della comunicazione di costituzione in mora. Limitatamente alla fornitura di energia elettrica, qualora il punto di fornitura sia connesso in bassa tensione e sussistano le condizioni tecniche del misuratore, la sospensione della fornitura può essere richiesta da SG&L decorsi 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di

costituzione in mora, atteso che l'intervento di sospensione, in questi casi, sarà anticipata da 15 (quindici) giorni di riduzione della potenza ad un livello pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile. In ogni caso, l'intervallo di tempo tra il termine di pagamento indicato nella costituzione in mora e quello per presentare la richiesta di sospensione della fornitura all'Impresa di Distribuzione non può essere inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi. **10.3.** Il saldo delle somme oggetto della costituzione in mora dovrà essere comunicato dal Cliente a SG&L, perché provveda tempestivamente all'annullamento della richiesta di sospensione ovvero alla riattivazione della fornitura qualora la sospensione o il depotenziamento siano stati eseguiti, mediante l'invio della prova di pagamento all'indirizzo e-mail [ggestionecrediti@sempliceqaseluce.it](mailto:ggestionecrediti@sempliceqaseluce.it), all'indirizzo PEC [crediti\\_sol@pec.it](mailto:crediti_sol@pec.it), ovvero contattando i numeri 800.069.750 se chiama da rete fissa o 011 0122502 se chiama anche da rete mobile. SG&L non sarà responsabile per il mancato annullamento della richiesta di sospensione o per la mancata o tardata riattivazione della fornitura in caso di omessa comunicazione del pagamento ovvero dell'invio della stessa con modalità diverse da quelle indicate. **10.4.** Il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo di sospensione e riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità, oltre a un corrispettivo di importo fisso, previsto dall'art. 11 del TIV, attualmente quantificato in € 23,00 (ventitre/00) oltre IVA e come eventualmente aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente. **10.5.** Nel caso di esito positivo dell'intervento di sospensione, decorsi 15 (quindici) giorni dalla sua esecuzione senza che il Cliente abbia sanato la propria morosità, il Contratto, senza ulteriori comunicazioni da parte di SG&L, si riterrà risolto per inadempimento e SG&L potrà richiedere al SII la risoluzione contrattuale per morosità con decorrenza dalla prima data utile ai sensi della normativa per tempo vigente. **10.6.** Nel caso di esito negativo dell'intervento di sospensione e di comunicazione da parte del Distributore della fattibilità tecnica ed economica dell'intervento di interruzione della fornitura, SG&L, fatto salvo il diritto di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti del successivo art. 12.2, potrà, previa apposita comunicazione al Cliente, richiederne l'esecuzione ponendo i relativi oneri a carico del Cliente medesimo. L'esecuzione dell'intervento di interruzione comporterà l'immediata risoluzione di diritto del Contratto. **10.7.** Nel caso di esito negativo dell'intervento di sospensione e di comunicazione da parte del Distributore dell'infattibilità tecnica ed economica dell'intervento di interruzione della fornitura ovvero di esito negativo dell'intervento di interruzione di cui al comma precedente, SG&L, previa comunicazione al Cliente, potrà richiedere al SII la risoluzione del Contratto per morosità a decorrere dalla prima data utile, ai sensi della normativa per tempo vigente, con attivazione del Servizio di *default* e l'Impresa di Distribuzione potrà porre in essere tutte le azioni per la disalimentazione fisica del punto di fornitura. A tale scopo, SG&L, su richiesta del Distributore, dovrà consegnare a quest'ultimo: (a) copia delle bollette non pagate; (b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale unitamente alla documentazione attestante la ricezione; (c) copia della comunicazione di risoluzione del Contratto per inadempimento; (d) copia della documentazione contrattuale o dell'ultima bolletta pagata; (e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente. **10.8.** In tutti i casi di inadempimento, il Cliente è obbligato a consentire l'accesso del Distributore ai locali in cui è ubicato il misuratore di gas naturale al fine di consentire la disalimentazione. **10.9.** SG&L è tenuta a corrispondere al Cliente un'indennizzo automatico, per un importo pari a: (a) € 30,00 (trenta/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; (b) € 20,00 (venti/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativemente: (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 di Distribuzione di sospensione della fornitura. In tali casi, al Cliente non verrà richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativa alla sospensione o riattivazione della fornitura. **10.10.** In deroga a quanto previsto nei commi precedenti, SG&L può sospendere la fornitura anche senza preavviso nel caso di accertata appropriazione fraudolenta del gas naturale e/o dell'energia elettrica, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto. **10.11.** Nel caso la morosità di un punto di fornitura non disalimentabile, SG&L effettuerà la costituzione in mora del Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata a.r. o PEC, che dovrà almeno indicare: (a) il termine ultimo, che non può essere inferiore a 10 (dieci) giorni solari dall'invio della comunicazione, entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; (b) l'informazione che, in caso di risoluzione del Contratto per morosità, il SII attiverà i servizi di ultima istanza a decorrere dalla prima data utile ai sensi della normativa per tempo vigente; (c) le modalità con cui il Cliente può comunicare l'avvenuto pagamento. **10.12.** SG&L può richiedere un'indennizzo – identificato in bolletta come CMOR – nell'ambito de Sistema Indennitario, ai sensi del TISIND, qualora il Cliente eserciti di diritto di recesso per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento. **10.13.** SG&L, al fine di recuperare il proprio credito nei confronti del Cliente inadempiente, può altresì: (a) in via stragiudiziale, conferire incarico ad una o più società o studi legali esterni con addebito al Cliente dei relativi costi; (b) in via giudiziale, conferire incarico ad uno o più legali di fiducia, i cui costi, all'esito del giudizio, potranno essere interamente addebitati al Cliente. **Art. 11 Diritto di recesso; cessazione della fornitura. 11.1.** Fatto salvo il diritto di ripensamento di cui al precedente art. 3, il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza oneri: (a) in caso di recesso per cambio fornitore, il Cliente si avvale del nuovo fornitore il quale, in suo nome e per suo conto, trasmette la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla regolazione vigente; (b) in caso di recesso per motivi diversi dal cambio fornitore e al fine di cessare la fornitura, il Cliente lo comunica per iscritto a SG&L, tramite PEC o raccomandata a.r. ai riferimenti indicati al successivo art. 17.2 lett. a) o c), con un mese di preavviso, decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di SG&L. In tutti i casi, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi spettanti a SG&L per il servizio sino ad allora prestato e per gli ulteriori servizi eventualmente previsti in Contratto. **11.2.** Qualora, a seguito della comunicazione di recesso, il Cliente non renda possibile la rilevazione dei consumi e/o la chiusura del misuratore o la sua rimozione, il Cliente resterà responsabile dei prelievi e di eventuali costi accessori sostenuti direttamente o indirettamente da SG&L. **11.3.** SG&L ha la facoltà di recedere dal Contratto con un preavviso di 6 (sei) mesi, decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione, inviata a mezzo raccomandata a.r. o PEC, da parte del Cliente.

**Art. 12 Clausola risolutiva e condizioni risolutive.** 12.1. SG&L può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo il risarcimento del maggior danno eventualmente subito, mediante la dichiarazione inviata al Cliente per raccomandata a.r. o PEC, nei seguenti casi: (i) in tutte le ipotesi espressamente previste dal Contratto; (ii) mancato e/o tardato pagamento totale e/o parziale, anche di una sola bolletta; (iii) mancato pagamento o integrazione, totale o parziale, del deposito cauzionale; (iv) prelievo fraudolento di gas naturale e/o energia elettrica da parte o a beneficio del Cliente; (v) violazione da parte del Cliente degli obblighi a suo carico previsti dagli artt. 2.10, 2.11 e 2.12; (vi) violazione da parte del Cliente dell'art. 14.1; (vii) mancata comunicazione da parte del cliente delle informazioni di cui all'art. 17.6; (viii) comunicazione da parte del Cliente di autoletture mendaci, ovvero manomissione o alterazione dolosa dei misuratori, dei sigilli o dei contrassegni; (ix) impedimento all'accesso ai misuratori per effettuazione di operazioni sugli stessi; (x) realizzazione e/o manutenzione degli impianti interni del Cliente in maniera non conforme alla normativa vigente e/o costituenti pericolo per l'incolumità pubblica; (xi) comunicazione di dati non veritieri o mendaci da parte del Cliente anche con riferimento alla corretta applicazione del regime fiscale. 12.2. SG&L e il Cliente convengono che il Contratto è sottoposto, ai sensi dell'art. 1353 c.c., alle condizioni risolutive di seguito elencate, poste nell'esclusivo interesse di SG&L e all'avverarsi di anche una sola delle quali il Contratto, fermo restando il disposto dell'art. 1360, co. 2 c.c. e fatta salva la facoltà in capo a SG&L di rinunziarvi, sarà risolto nei seguenti casi: (i) in tutte le ipotesi espressamente previste dal Contratto; (ii) insolvenza o iscrizione del Cliente ovvero dei suoi legali rappresentanti nel registro dei protesti o sottoposizione del medesimo a procedure esecutive e/o concorsuali; (iii) 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 della Legge fallimentare; (iv) inizio di un'azione o di un procedimento per la messa in liquidazione del Cliente; (v) interruzione o sospensione dell'attività produttiva del Cliente superiore a 1 (un) mese; (vi) revoca, sospensione o interruzione della procedura di pagamento Sdd, qualora prevista dal Contratto come unica modalità di pagamento e il Cliente e SG&L non abbiano concordato una modalità alternativa; (vii) valutazione negativa del rischio creditizio del Cliente effettuata da aziende di comprovata esperienza di cui SG&L si è avvalsa; (viii) modifica delle condizioni economiche patrimoniali e finanziarie del Cliente tali da porre in pericolo il conseguimento delle controprestazioni dovute a SG&L; (ix) insussistenza o venir meno, in relazione all'i POD o PDR, dei requisiti previsti nelle condizioni economiche o in altre parti del Contratto; (x) notificazione o comunicazione a SG&L, in qualsiasi forma, di obbligazioni insolte a carico del Cliente, relativamente alla somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica con altro fornitore o con il Distributore; (xi) impossibilità a procedere alla somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore; (xii) permanere di cause di forza maggiore per un periodo superiore ai 2 (due) mesi senza che le parti abbiano trovato un accordo per la prosecuzione della fornitura; (xiii) invalidità o inefficacia, anche parziale, ovvero risoluzione di anche solo uno dei Contratti di Trasporto e/o Distribuzione del gas naturale ovvero di Dispacciamento, Trasporto e/o Distribuzione di energia elettrica per cause non imputabili a SG&L. 12.3. A seguito della risoluzione del Contratto, SG&L potrà chiedere la cessazione amministrativa del servizio di distribuzione e/o la disattivazione dell'i POD e/o PDR anche al fine di estinguere eventuali sue responsabilità nei confronti del Distributore. In nessuno dei casi precedentemente previsti e in ogni ipotesi di risoluzione del Contratto per colpa del Cliente o inadempimento dei suoi obblighi contrattuali, il Cliente avrà diritto a indennizzo o risarcimento nei confronti del SG&L, che invece avrà diritto di esigere il pagamento di tutti gli importi dovuti per la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica e gli eventuali servizi e/o prodotti aggiuntivi 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 suo diritto al risarcimento del maggior danno eventualmente subito. 12.4. Fermo restando l'impegno di SG&L a recedere tempestivamente dal Contratto di Trasporto, dal Contratto di Distribuzione o dal Contratto di Dispacciamento, sono posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi che il Distributore o Terna dovessero pretendere da SG&L a seguito del recesso, risoluzione o altra causa di scioglimento anticipato del Contratto, salvo il risarcimento di ulteriori danni. 12.5. Costituiscono inoltre cause di risoluzione del contratto di somministrazione da parte di SG&L: (i) per la somministrazione di gas naturale, la risoluzione del rapporto contrattuale tra SG&L e l'utente del servizio di distribuzione ai sensi del comma 19.2 TIMG, qualora SG&L non sia anche utente del servizio di distribuzione; (ii) per la somministrazione di energia elettrica, la risoluzione del rapporto contrattuale tra SG&L e l'utente del trasporto e del dispacciamento ai sensi del comma 16.2 TIMOE, con conseguente applicazione delle disposizioni di cui all'art. 22.3 TIMOE. In questi casi: (i) il contratto di somministrazione con il Cliente sarà eseguito in coerenza coi termini previsti alla Delibera 138/04 s.m.i., per la fornitura di gas naturale, e dall'Allegato B alla Delibera 487/2015/R/eel, per la fornitura di energia elettrica, successivamente comunicati; (ii) la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, nell'ambito dei servizi di ultima istanza.

**Art. 13 Forza Maggiore.** 13.1. SG&L e il Cliente non sono tra loro responsabili per qualsiasi inadempimento dovuto a causa di forza maggiore. 13.2. In particolare, SG&L non sarà responsabile per sospensioni, interruzioni o limitazioni della somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica, ovvero per la fornitura non conforme agli standard qualitativi previsti dai provvedimenti applicabili, causati da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano allo stesso, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla fornitura oggetto del Contratto (ivi compresa l'ARERA), scioperi a carattere nazionale e/o di categoria (esclusi quelli determinati da e/o conseguenti ad atti illegittimi della parte che invoca la forza maggiore), stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio ragionevole controllo, compresi la indisponibilità temporanea o il non corretto svolgimento del servizio di trasmissione e/o distribuzione dell'energia elettrica a livello nazionale o locale, anche per inadempienza verso il Cliente di Terna o del Distributore, e l'indisponibilità temporanea del servizio di trasporto del gas naturale a livello nazionale e regionale, o della distribuzione a livello locale, anche per inadempienza verso il Cliente del Trasportatore e del Distributore locale, salvo che la causa dell'inadempienza sia imputabile a precedenti inadempimenti di SG&L. Sono, altresì, considerate cause di forza maggiore ai fini del presente Contratto tutte quelle contemplate nei contratti di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica e nei contratti di trasporto e distribuzione del gas naturale. 13.3. Qualora si verifichi una causa di forza maggiore, la parte il cui adempimento è divenuto impossibile

ne deve dare tempestiva comunicazione all'altra, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di forza maggiore. 13.4. Decorso un periodo di 2 (due) mesi senza che l'esecuzione della prestazione riprenda, nonostante gli sforzi compiuti da entrambe le parti per arrivare ad una soluzione, il Contratto dovrà intendersi automaticamente risolto ai sensi e per gli effetti dell'art. 12.2. 13.5. Le disposizioni di cui al presente art. 13 non si applicano alle obbligazioni pecuniarie.

**Art. 14 Cessione del Contratto e del credito.** 14.1. È fatto espresso divieto al Cliente di cedere il Contratto in qualsiasi forma e modo, anche di fatto, salvo preventivo consenso scritto di SG&L. In caso di cessione del ramo d'azienda sotto qualsiasi forma da parte del Cliente, che non sia un consumatore, che concerna uno o più PDR e/o POD del Cliente stesso, questi rimarrà solidalmente obbligato con il cessionario verso SG&L per il pagamento delle somme dovute in forza del Contratto e dei contratti accessori fino alla scadenza, salvo liberazione scritta di SG&L dopo richiesta, trasmessa a mezzo raccomandata o PEC ai recapiti di cui all'art. 17.2 lett. a) o c), da parte del Cliente almeno un mese prima della data di efficacia della cessione. 14.2. Il Cliente consente fin d'ora la cessione del Contratto da parte di SG&L ad altra società controllata dal, controllante il, o soggetta a comune controllo con SG&L. La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione inviata da SG&L. 14.3. Il Cliente consente fin d'ora, altresì, la cessione del credito derivante dall'esecuzione del Contratto a terzi, comprese le società di recupero crediti di cui SG&L dovesse avvalersi.

**Art. 15 Integrazioni e modifiche del Contratto; evoluzioni automatiche delle condizioni economiche.** 15.1. Il Contratto, in corso di vigenza, si intende modificato di diritto, in seguito all'entrata in vigore di leggi, regolamenti, deliberazioni dell'ARERA o altri provvedimenti emanati da pubbliche autorità o da altri soggetti competenti che abbiano un impatto sulle obbligazioni contrattuali che dovessero risultare quindi incompatibili. 15.2. Fatto salvo quanto previsto al comma precedente, SG&L si riserva il diritto di variare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche, quali, a titolo esemplificativo, i corrispettivi di somministrazione, le commissioni di incasso, la periodicità di fatturazione ecc. Ai fini del presente comma si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come i mutamenti dei presupposti economici utilizzati da SG&L per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi impongano o comportino una data di applicazione anticipata ovvero che si tratti di variazione di corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o adeguamento automatico per cui il CLIENTE è informato della modifica nella prima bolletta utile, SG&L darà al Cliente comunicazione scritta, anche digitale, delle variazioni unilaterali con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle stesse. Tale, preavviso si considera decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte di SG&L. La predetta comunicazione, denominata "Proposta di modifica unilaterale del contratto", dovrà avere il contenuto di cui al Codice di Condotta Commerciale. In caso di dissenso il Cliente potrà recedere dal Contratto con comunicazione a mezzo raccomandata a.r. o pec da inviarsi ai riferimenti di cui all'art. 17.2 lett. a) o c), che dovrà pervenire a SG&L entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla data di ricezione della comunicazione di modifica unilaterale. In tal caso il recesso diverrà efficace alle ore 24:00 del giorno precedente quello in cui le variazioni avrebbero trovato altrimenti applicazione. 15.3. Qualora il Contratto preveda, nell'arco di 12 (dodici) mesi, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati da SG&L, lo scadeo o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso a un prezzo variabile o viceversa, SG&L ne darà comunicazione al Cliente con un preavviso non inferiore a 2 (due) mesi rispetto al termine dei suddetti 12 (dodici) mesi. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte di SG&L. La predetta comunicazione dovrà avere il contenuto di cui al Codice di Condotta Commerciale. 15.4. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi eventuali ulteriori modifiche al Contratto dovranno essere proposte e accettate per iscritto.

**Art. 16 Registrazione.** 16.1. Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso e a tassa fissa. Il relativo onere è a carico della parte che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione.

**Art. 17 Comunicazioni.** 17.1. Tutte le comunicazioni fra le parti inerenti il Contratto devono essere trasmesse per iscritto. I recapiti per SG&L e il Cliente sono, rispettivamente, indicati al successivo comma e nella sezione "Dati Cliente" della Proposta di Contratto. 17.2. Le suddette comunicazioni, salvo i casi in cui sia indicato in Contratto o segnalato da SG&L uno specifico recapito, devono essere inviate ai seguenti recapiti secondo le modalità indicate in Contratto o espressamente da SG&L o previste per legge: a) per posta a Semplice Gas & Luce S.p.A., Via San Quintino 3, 10121 Torino (TO); b) per posta elettronica all'indirizzo e-mail [servizioclienti@semplicegaseluce.it](mailto:servizioclienti@semplicegaseluce.it); c) per PEC all'indirizzo [semplicegaseluce@pec.it](mailto:semplicegaseluce@pec.it). 17.3. SG&L si riserva di variare in ogni momento i suddetti recapiti previa comunicazione scritta al Cliente, che potrà essere effettuata anche congiuntamente all'invio di una bolletta. Allo stesso modo il Cliente è tenuto ad aggiornare tempestivamente i propri recapiti, comunicati al momento della conclusione del Contratto o successivamente. Nel caso in cui il Cliente non ottemperi, SG&L non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni. 17.4. Deve altresì essere trasmessa a SG&L, entro i termini previsti dalla normativa vigente, qualunque variazione inerente all'ai punto/i di fornitura. 17.5. SG&L si riserva di inviare le comunicazioni in forma scritta anche digitale ovvero tramite nota in bolletta in tutti i casi in cui la normativa vigente o il Contratto non prevedano specifiche modalità di invio. 17.6. Nel caso in cui il Cliente persona giuridica che (i) sia posto in liquidazione, (ii) sia assoggettato o ponga in essere un'operazione straordinaria (ivi incluse fusioni, scissioni e cessioni o affitti di aziende o rami d'azienda) ovvero (iii) presenti o sia destinatario di istanza di fallimento o di ammissione ad altre procedure concorsuali, è tenuto a darne comunicazione a SG&L tramite raccomandata a/r o PEC entro e non oltre 10 (dieci) giorni solari dal verificarsi dell'evento in questione ai recapiti di cui all'art. 17.2 lett. a) o c).

**Art. 18 Livelli di qualità, reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie.** 18.1. SG&L si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come stabiliti dal TIQV e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nell'allegato "Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale". 18.2. Eventuali reclami e richieste di informazioni possono essere inoltrati a SG&L con le seguenti modalità alternative: (a) per posta a Semplice Gas & Luce S.p.A., Servizio Clienti, Via San Quintino 3, 10121 TORINO

(TO); (b) mediante posta elettronica all'indirizzo [servizioclienti@semplicegaseluce.it](mailto:servizioclienti@semplicegaseluce.it) **18.3.** I reclami e le richieste di informazioni possono essere inoltrati anche mediante il modulo allegato al Contratto ovvero messo a disposizione sul sito [www.semplicegaseluce.it](http://www.semplicegaseluce.it). Diversamente, essi devono contenere almeno le seguenti informazioni: (i) nome e cognome del Cliente; (ii) indirizzo di fornitura; (iii) indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; (iv) servizio di competenza, gas naturale e/o energia elettrica; (v) motivo del reclamo; (vi) indicazione del POD/PDR o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; (vii) indicazione sintetica dei fatti contestati. **18.4.** SG&L darà riscontro al Cliente entro i termini e secondo le modalità stabilite dal TIQV. **18.5.** A tutela dei consumatori SG&L ha, altresì, aderito alla procedura ripristinatoria volontaria di cui alla Parte IV del TIRV. **18.6.** Il Cliente, che non abbia ricevuto riscontro al reclamo o non sia soddisfatto della risposta, può, decorsi 40 (quaranta) dall'invio del predetto reclamo a SG&L, presentare gratuitamente domanda di conciliazione presso il Servizio di Conciliazione dell'ARERA, presso le Camere di Commercio ovvero, limitatamente al cliente domestico, agli organismi ADR iscritti nell'Elenco pubblicato sul sito dell'ARERA. L'esperienza del tentativo di conciliazione costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

**Art. 19 Assicurazione clienti finali gas naturale. 19.1.** 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 s.m.i.. 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 dotati di un misuratore di classe superiore a G25; (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 riconsegna del gas (a valle del gruppo di misura). L'assicurazione è stipulata dal Comitato Italiano Gas (CIG) per conto dei Clienti finali. **19.2.** Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il Consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

**Art. 20 Bonus Sociale (solo per i Clienti domestici). 20.1.** Il bonus sociale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa per la fornitura di gas naturale e di energia elettrica dei clienti domestici che si trovino in condizioni di disagio economico, nonché, limitatamente alla fornitura di energia elettrica, dei clienti 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.

**Art. 21 Legge applicabile e foro competente. 21.1.** La legge applicabile al Contratto è quella italiana. **21.2.** Il foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra SG&L e il Cliente derivante dal Contratto è il foro di Torino ovvero, nel caso in cui il Cliente sia un consumatore, il foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

**Art. 22 Trattamento dei dati personali. 22.1.** I dati personali forniti dal Cliente a SG&L ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque SG&L entri in possesso, sono trattati in conformità al Regolamento (UE) 2019/679, come da informativa che segue. **22.2. Informativa al trattamento dei dati. 1. Finalità del trattamento e natura del conferimento.**

Con la presente informativa Semplice Gas & Luce S.p.A. ("SG&L") informa che, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("Regolamento Privacy"), i dati personali forniti dal Cliente in relazione al prodotto/servizio erogato verranno trattati in conformità con le disposizioni del D. Lgs. n. 196/03 ("Codice della Privacy") e del Regolamento Privacy e s.m.i., per le finalità di seguito riportate: a) *conclusione ed esecuzione del contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica ("Contratto") e per adempiere agli obblighi di legge derivanti dal Contratto medesimo.* In particolare: attivazione/disattivazione dei siti di fornitura; gestione di eventuali variazioni anagrafiche; gestione incassi; gestione letture/misure dei consumi; elaborazione, stampa, imbustamento e spedizione fatture; gestione di eventuali richieste di informazioni, interventi, assistenza, reclami, contenziosi; tutela e recupero del credito, in particolare predisposizione di misure finalizzate alla tutela contro il rischio di credito, incluse attività finalizzate a identificare l'affidabilità economica e/o la solvibilità del Cliente, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale; b) *individuazione dell'instestataro del Canone TV e del relativo addebito in bolletta.* Il trattamento dei dati personali è effettuato da parte di SG&L, dell'Agenzia delle Entrate e di Acquirente Unico S.p.A., in qualità di autonomi titolari del trattamento ciascuno per la parte di propria competenza, nel rispetto dei principi di pertinenza e non eccedenza, per le finalità di cui all'art. 1, commi 154 e 156, della Legge 28 dicembre 2015, 208. Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui al punto 1 lettere a) e b) è obbligatorio e necessario per l'esecuzione del Contratto e per l'adempimento agli obblighi di legge che ne derivano o ad esso collegati. Il loro eventuale mancato conferimento può pregiudicare la fornitura dei prodotti/servizi richiesti; c) *finalità promozionali, commerciali e di marketing.* Previo specifico consenso del Cliente, i suoi dati potranno essere trattati dal Titolare, anche mediante Responsabili Esterni del Trattamento, sia con modalità telematiche (quali sms, instant messaging, email, ecc.) che con modalità tradizionali (quali posta, telefono, fax e/o allegato in fattura), anche per le seguenti finalità: i) invio/comunicazione da parte di SG&L di materiale pubblicitario, informativo, promozionale su nuovi prodotti/servizi di SG&L medesima; ii) vendita diretta e/o collocamento da parte di SG&L di prodotti/servizi, agevolazioni e promozioni di SG&L; d) *finalità promozionali, commerciali e di marketing di terze parti.* Previo specifico consenso del Cliente, i suoi dati potranno essere comunicati a società terze che forniscono prodotti e/o servizi nell'ambito di autonome iniziative promozionali, che svolgono attività nel settore del marketing, della grande distribuzione, delle telecomunicazioni, dell'intrattenimento televisivo, istituti finanziari, istituti assicurativi, consulenti e/o di altre società controllate da controllanti di e/o collegate a SG&L; e) *finalità di profilazione.* Previo specifico consenso del Cliente, i suoi dati potranno essere elaborati per rilevare ed analizzare abitudini di consumo, preferenze, comportamenti, con modalità interamente o parzialmente automatizzate, al fine di individuare ed offrire prodotti/servizi più adeguati alle esigenze del Cliente in questione. Il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al punto 1 lettere c), d), ed e) è facoltativo ed un eventuale rifiuto non pregiudica la fornitura dei prodotti/servizi richiesti. Il Cliente potrà in ogni caso opporsi in qualsiasi momento a tali trattamenti, facendone semplice richiesta a SG&L, senza alcuna formalità. I dati personali non saranno in alcun modo diffusi al pubblico. **2. Base giuridica del trattamento e termini di conservazione dei dati.** Con riferimento ai trattamenti svolti per le suddette finalità di cui al punto 1: (i) lettere a) e b), la base giuridica risiede nel Contratto in corso di stipula tra il Cliente e SG&L e nei connessi obblighi di legge, nonché nel legittimo interesse di SG&L (limitatamente alle attività finalizzate a identificare l'affidabilità economica

e/o la solvibilità del Cliente, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale); (ii) lettere c), d) e e), la base giuridica degli stessi risiede nei rispettivi consensi prestati dal Cliente. I dati raccolti per le finalità di cui al punto 1, lettere a) e b), saranno conservati per tutta la durata del contratto ovvero per un periodo di tempo non inferiore a 5 (cinque) anni successivi alla conclusione del rapporto commerciale. I dati raccolti per le finalità di cui al punto 1, lettere c), d) e e) saranno conservati per il periodo di esecuzione del Contratto, alla cessazione del quale tali dati saranno cancellati o resi in forma anonima in maniera permanente, a meno che non vi sia la volontà di ottenere nuovamente le suddette finalità. **3. Categoria di dati trattati e fonte dei dati.** I dati personali del Cliente, che potranno essere raccolti e trattati per le finalità sopra indicate, sono dati anagrafici, dati di contatto e dati contrattuali e di consumo ai fini di fatturazione. I suddetti dati potranno essere sia (i) forniti volontariamente dal Cliente per la conclusione del Contratto nel corso dei contatti con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori telefonici di SG&L preposti alle attività relative alla conclusione del Contratto o, in ogni caso, nel corso della fase di sottoscrizione del medesimo tramite qualsiasi altra modalità, sia (ii) comunque raccolti e trattati da SG&L per dar corso al Contratto e alle obbligazioni ad esso relative. **4. Modalità di trattamento dei dati, ambito di comunicazione, trasferimento all'estero e diffusione dei dati.** I dati saranno trattati prevalentemente con l'ausilio di strumenti informatici/telematici, in cloud e su server, o, se necessario, con procedure manuali e, in ogni caso, con l'adozione delle precauzioni e cautele atte ad evitare qualsiasi violazione dei dati personali, quali l'uso improprio o l'indebita diffusione dei dati stessi. I dati del Cliente potranno essere conosciuti (i) dai dipendenti e collaboratori di SG&L in ragione della funzione aziendale svolta, i quali operano in qualità di soggetti autorizzati dal "Titolare", come individuato al successivo punto 6, e dallo stesso debitamente istruiti; (ii) da soggetti terzi (fornitori di servizi tecnici, tecnologici, di postalizzazione, istituti bancari e di credito e fornitori di servizi strumentali all'erogazione dei servizi/prodotti oggetto del Contratto, società per la gestione del rischio creditizio e di controllo delle frodi) e, previo specifico consenso del Cliente, da terzi per le ulteriori finalità di cui al punto 1 lettere c), d), e e) debitamente nominati "responsabili del trattamento" da parte di SG&L. I dati potranno essere comunicati ad autorità e organi di vigilanza e controllo ed in generale a soggetti, pubblici e privati, che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme (quali, ad esempio, istituti ed enti previdenziali e assistenziali, associazioni di enti locali, amministrazioni ed enti pubblici, associazioni, fondazioni, enti od organismi di tipo associativo e/o assicurativo). I dati saranno prevalentemente trattati in Italia; tuttavia, alcune attività di trattamento potrebbero essere svolte in altri Paesi, sia facenti parte che non facenti parte dell'Unione Europea, garantendo comunque i necessari standard di protezione e tutela richiesti dalla normativa nazionale e sovranazionale, quali, nel caso di trasferimento dei dati verso Paesi Extra-UE, l'adozione di Clause Contrattuali Standard approvate dalla Commissione Europea (Decisioni n. 2004/915/CE e n. 2010/877/UE). Per ottenere una copia dei dati trasferiti all'estero o conoscere la collocazione geografica dei dati sarà possibile scrivere ai recapiti indicati al successivo punto 6. **5. Diritti dell'interessato.** Ai sensi degli artt. 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del Regolamento Privacy, il Cliente (ovvero l'"Interessato") ha il diritto di accedere ai propri dati, e, in particolare, di ottenerne in qualunque momento la conferma dell'esistenza o meno e di conoscerne il contenuto e l'origine. Ha altresì il diritto di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la limitazione del trattamento, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima ovvero di chiedere il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Inoltre, l'Interessato ha il diritto di chiedere la portabilità dei dati, di proporre reclamo all'Autorità di controllo e opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo dei dati per le finalità descritte al punto 1 lettere c), d), e e), nonché revocare il relativo consenso, ove prestato. Si precisa che l'opposizione al trattamento relativo alle finalità descritte al punto 1 lettere c), d) e e) esercitata attraverso modalità automatizzate si estende altresì a quelle tradizionali, salva comunque la facoltà di esercitare tale diritto solo in parte. L'interessato potrà esercitare i suoi diritti scrivendo al seguente indirizzo: Semplice Gas & Luce S.p.A., con sede in Via San Quintino 3 - 10121 Torino (TO), o al seguente indirizzo e-mail: [dpo@semplicegaseluce.it](mailto:dpo@semplicegaseluce.it). In caso di violazione del trattamento dei dati personali, l'interessato potrà presentare reclamo al Titolare del trattamento, all'Autorità Garante per la protezione dei dati e alla competente autorità giuridica. **6. Titolare e Responsabile del trattamento.** Il Titolare del trattamento è Semplice Gas & Luce S.p.A., con sede in Via San Quintino 3 - 10121 Torino (TO). La Società ha identificato un Responsabile della Protezione dei Dati ai sensi degli articoli 37 e seguenti del Regolamento. Tale soggetto potrà essere contattato per chiarimenti e questioni inerenti al trattamento dei dati personali ai seguenti recapiti [dpo@semplicegaseluce.it](mailto:dpo@semplicegaseluce.it). Per richiedere qualsiasi informazione inerente al trattamento dei propri dati personali ed esercitare i diritti di cui al successivo punto 6, nonché richiedere un elenco completo dei "responsabili del trattamento" nominati, il Cliente può scrivere al seguente indirizzo: Semplice Gas & Luce S.p.A., con sede in Via San Quintino 3 - 10121 Torino (TO), o al seguente indirizzo e-mail: [dpo@semplicegaseluce.it](mailto:dpo@semplicegaseluce.it).