

CONTRATTO DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA IN MAGGIOR TUTELA

Condizioni generali

Definizioni

A.E.E.G.S.I. è l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ;
Fornitore: l'esercente il Servizio di maggior tutela ai sensi dell'art. 1 commi 2 e 3 del D.L. 18.6.2007 n.73

Distributore: il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del D.L. n. 79/99 e con il quale il Fornitore stipula il contratto per il servizio di distribuzione ai sensi dell'art.4 dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il Sistema Idrico (di seguito AEEGSI) n. 156/2007, nella fattispecie Deval S.p.A.

1 Oggetto del Contratto

Con il presente Contratto CVA Energie S.r.l. a s.u. si impegna a fornire energia elettrica al Cliente (di seguito, in caso di riferimento congiunto, saranno denominati "Parti"), al punto di prelievo indicato dal Cliente (di seguito "Punto di Prelievo"), secondo le caratteristiche indicate nelle Condizioni Individuali di Fornitura.

2 Dichiarazioni del Cliente

Il Cliente dichiara che il Punto di Prelievo, risulta già adeguatamente collegato alla rete di trasmissione nazionale e a quella di distribuzione locale e che le opere realizzate per collegare il Punto di Prelievo sono adeguate ai fabbisogni dello stesso. Il Cliente dichiara che alla data di decorrenza della fornitura dell'energia elettrica oggetto del Contratto sarà libero da ogni analogo vincolo contrattuale con soggetti terzi.

3 Gestione della connessione fisica con il Distributore e relativi oneri

Qualora si renda necessario provvedere all'adeguamento delle opere realizzate per collegare gli impianti e/o all'adeguamento della potenza disponibile, il Cliente ne darà comunicazione al distributore competente per territorio per il tramite di CVA Energie S.r.l. a s.u..
I relativi oneri fatturati dal distributore saranno radddebitati nella stessa misura al Cliente da CVA Energie S.r.l. a s.u..

4 Trasporto dell'energia elettrica

Il trasferimento dell'energia elettrica ai Punti di Prelievo avviene tramite il servizio di Trasporto effettuato dal Distributore, in esecuzione del Contratto di Trasporto stipulato con CVA Energie S.r.l. a s.u. per conto del Cliente. Il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza irrevocabile per il periodo di validità contrattuale a CVA Energie S.r.l. a s.u. per la stipula del Contratto di Trasporto con il Distributore, in applicazione a quanto stabilito dalle delibere dell'A.E.E.G.S.I. n. 05/04, 111/06 e successive modifiche ed integrazioni. Il Cliente autorizza CVA Energie S.r.l. a s.u. al trattamento dei dati inerenti la fornitura di energia elettrica e delle eventuali curve di prelievo orarie relative al Punto di Prelievo rilasciate dal Distributore competente. Il Cliente conferisce mandato irrevocabile con rappresentanza per la sottoscrizione delle Condizioni Tecniche allegate al contratto di trasmissione e distribuzione, di cui contenuto il Cliente ha preso atto anche in quanto disponibile sul sito www.enerbaltea.it consapevole che l'accettazione ed rispetto delle stesse è condizione necessaria per l'attivazione ed il mantenimento del servizio di trasmissione e distribuzione. Pertanto, il Cliente dovrà rivolgersi direttamente a CVA Energie S.r.l. a s.u. per la richiesta di prestazioni di natura tecnica che coinvolgono il Distributore, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle inerenti al Punto di Prelievo o al misuratore.

Il Cliente prende atto che, ai sensi di quanto previsto dalla delibera A.E.E.G.S.I. n. 156/2007 e successive modifiche e integrazioni, l'Acquirente Unico assume la qualifica di utente del dispacciamento per il Punto di Prelievo e che gli oneri del dispacciamento sono a carico del Cliente.

5 Mandato alla connessione

CVA Energie S.r.l. a s.u. si riserva di accettare dandone specifica comunicazione al Cliente, anche con nota in fattura, il mandato a titolo gratuito e salva la sola corresponsione delle sole eventuali spese documentabili, per l'espletamento delle attività relative alla connessione del Punto di Prelievo. Il mandato cesserà alla data di risoluzione per qualsivoglia motivo del contratto.

6 Decorrenza, rinnovo e diritto di recesso

Il Contratto si conclude nel momento in cui il Cliente, a seguito della sottoscrizione delle Condizioni Individuali di Contratto, riceve l'accettazione di CVA Energie S.r.l. a s.u. che potrà avvenire in forma scritta o attraverso altre forme di comunicazione a distanza, essendo allo stesso applicabili le disposizioni del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 229/2003" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 235 del 8 ottobre 2005 - Supplemento Ordinario n. 162.

La fornitura di energia elettrica è subordinata all'attivazione, da parte del Distributore competente, del contratto di Trasporto di cui all'articolo 4 delle presenti Condizioni Generali, nonché al versamento da parte del Cliente di quanto dovuto per contribuire alle spese per la connessione, secondo quanto previsto dalle norme in vigore (delibera dell'AEEG ARG/elt 199/11 - allegato B e successive modifiche e integrazioni) e versi il contributo in quota fissa previsto per i clienti che fruiscono del servizio di maggior tutela. La fornitura sarà attivata entro sessanta giorni di calendario dalla Conclusione del Contratto, o dalla data di disponibilità all'attivazione se successiva alla conclusione, salvo eventi non dipendenti dalla volontà di CVA Energie S.r.l. a s.u.. Il Contratto è a tempo indeterminato.

Ai sensi della delibera A.E.E.G.S.I. n. 144/2007, durante il periodo di validità del presente Contratto il Cliente avrà la facoltà di recedere unilateralmente dallo stesso, senza alcun onere a proprio carico, dandone comunicazione scritta al Fornitore, tramite raccomandata a/r, con un preavviso di almeno 1 mese, anche tramite il nuovo fornitore. Il termine di preavviso decorre a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore, salvo il caso in cui il diritto di recesso sia manifestato senza il fine di cambiare fornitore ma al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati, rispetto al quale il termine di preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte di CVA Energie S.r.l. a s.u.. In ogni caso, la fornitura cesserà con i tempi e le decorrenze stabilite dal Distributore competente.

7 Corrispettivi per la fornitura di energia elettrica e relativi aggiornamenti

Per la fornitura, il trasporto e il dispacciamento dell'energia elettrica, il Cliente si impegna a corrispondere a CVA Energie S.r.l. a s.u. i relativi corrispettivi, calcolati secondo quanto indicato nelle Condizioni Economiche. Saranno a carico del Cliente le penali per energia reattiva che dovessero venire addebitate dagli esercenti il trasporto, in base ai "corrispettivi per prelievi di energia reattiva da parte del cliente" resi noti dal Distributore competente a cui

il Cliente è connesso, fatte salve le successive modifiche ed integrazioni. Gli eventuali ulteriori oneri, corrispettivi e costi afferenti il sistema elettrico introdotti dalle Competenti Autorità saranno a carico del Cliente, così come eventuali corrispettivi, costi e/o oneri aggiuntivi determinati dalle competenti Autorità.

I corrispettivi sono fissati al netto dell'IVA e di qualsiasi altra eventuale imposta, tassa e/o tributo applicabile al Contratto o alla fornitura di energia elettrica. Tali oneri fiscali rimarranno ad esclusivo carico del Cliente, pur se versati da CVA Energie S.r.l. a s.u. nella propria qualità di sostituto d'imposta.

8 Imposte e Tasse

Le imposte erariali e addizionali, gravanti sui consumi di energia elettrica, s'intendono a carico del Cliente e saranno esposte in fattura in voce separata. CVA Energie S.r.l. a s.u., in qualità di sostituto di imposta, si impegna ad effettuare le dichiarazioni all'UTF competente e ad eseguire i relativi pagamenti secondo le disposizioni di legge. Qualsiasi variazione delle imposte e/o introduzione di imposte o tasse in aggiunta e/o in sostituzione di quelle esistenti saranno a carico del Cliente.

Gli oneri fiscali e gli eventuali altri oneri di qualsiasi natura applicabili, per legge o per disposizione delle Autorità competenti, al Contratto, alla fornitura ed ai relativi corrispettivi, saranno posti a carico del Cliente. Analogamente a quanto sopra indicato, ogni eventuale agevolazione fiscale o di altra natura, di cui il Cliente benefici, resterà a vantaggio di quest'ultimo.

9 Normativa dei servizi e dei parametri economici di riferimento e relative modifiche

Le fasce orarie di fornitura sono quelle definite dalla delibera dell'A.E.E.G.S.I. n. 181/06 e successive modifiche e integrazioni. Ai sensi di quanto previsto dalla Legge 30 dicembre 2004, n. 311 (legge finanziaria 2005), che tra l'altro impone a tutte le società che forniscono energia elettrica, servizi idrici e del gas di richiedere ai propri clienti i dati catastali identificativi dell'immobile presso cui viene erogato il servizio, il Cliente, dovrà comunicare a CVA Energie S.r.l. a s.u. tali dati secondo le modalità indicate da CVA Energie S.r.l. a s.u..

La omessa comunicazione dei dati catastali richiesti ovvero l'inesatta comunicazione degli stessi da parte del Cliente comporterà da parte dell'autorità competente l'eventuale applicazione delle sanzioni in capo al medesimo ai sensi di quanto previsto dalla normativa vigente.

10 Modalità e Condizioni della fornitura

Qualora il Cliente intenda richiedere la cessazione della fornitura di energia elettrica dovrà utilizzare l'apposito modello predisposto da CVA Energie S.r.l. a s.u..

CVA Energie S.r.l. a s.u. provvederà ad inoltrare la richiesta di disattivazione al distributore competente, e la relativa data di decorrenza. La decorrenza della cessazione sarà recepita dal distributore competente compatibilmente alle modalità operative adottate dal medesimo. Fino alla data di disattivazione recepita dal distributore il Cliente resterà obbligato nei confronti di CVA Energie S.r.l. a s.u.. Il Cliente si assume tutte le responsabilità che potrebbero derivare dalla richiesta di cessazione della fornitura. Fermo restando il divieto di utilizzo dell'energia fornita per usi diversi da quelli stabiliti nel presente contratto, qualsiasi variazione in contrasto con la corretta esecuzione del contratto di fornitura, deve essere comunicata per iscritto a CVA Energie S.r.l. a s.u..

11 Fatturazione e modalità di pagamento

Salvo diverse disposizioni legislative e/o provvedimenti da parte delle competenti Autorità, le bollette sono emesse dal Fornitore con frequenza almeno bimestrale per le forniture con potenza impegnata fino a 15 kW e almeno mensile per le forniture con potenza impegnata superiore a 15 kW. Il Fornitore può aumentare tale frequenza di fatturazione dandone preavviso al Cliente almeno 60 giorni prima della modifica mediante un avviso inserito nella bolletta.

In caso di mancanza o ritardo della comunicazione della misura da parte del Distributore, CVA Energie S.r.l. a s.u. emetterà fatture di stima al Cliente sulla base dei consumi storici o presunti del Cliente, salvo successivo conguaglio con la misura a consuntivo del Distributore. Successivamente alla cessazione della fornitura per qualsiasi causa intervenuta, al Cliente saranno addebitati o accreditati gli eventuali importi conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione anche in base alla lettura finale effettuata dal Distributore. Inoltre, CVA Energie S.r.l. a s.u. si riserva di non emettere fatture per importi che non superino complessivamente i 16 Euro, che verranno sommati agli importi della successiva fattura.

Il Cliente deve pagare la bolletta con uno dei mezzi in uso: ad esempio, attraverso domiciliazione bancaria, postale o infine attraverso banche o uffici postali utilizzando il bollettino di conto corrente allegato alla bolletta. Altre modalità di pagamento saranno eventualmente comunicate dal Fornitore. Il pagamento deve essere effettuato entro il termine di scadenza indicato nella bolletta. Eventuali variazioni di questo termine saranno rese note al Cliente nella bolletta precedente a quella da cui la variazione sarà operativa. In ogni caso il termine non potrà essere inferiore al termine fissato dai vigenti provvedimenti delle Autorità competenti, attualmente di 20 giorni dalla data di emissione. Detto termine di pagamento deve intendersi tassativo, anche in

considerazione degli obblighi assunti da CVA Energie S.r.l. a s.u. quale delegato al pagamento del trasporto al Distributore territorialmente competente.

Il pagamento non può essere differito o ridotto, neanche in caso di contestazione, né può essere compensato con eventuali crediti che il Cliente possa vantare nei confronti di CVA Energie S.r.l. a s.u.. Il pagamento della bolletta libera il Cliente dai suoi obblighi se avviene nei termini e con le modalità sopra indicate. E' ammessa, per i soli importi fatturati a conguaglio e previa applicazione di un interesse pari al Tasso Ufficiale di Riferimento (di seguito TUR), la rateizzazione del pagamento di importi superiori al 150% dell'addebito medio delle bollette in acconto ovvero dovuti per consumi non registrati in dipendenza di un malfunzionamento del contatore, purché in ogni caso gli importi unitari a debito superino i limiti fissati dai vigenti provvedimenti delle Autorità competenti. La facoltà di rateizzazione verrà indicata in bolletta. Modalità e tempi di dilazione verranno concordati con il Cliente tramite gli uffici del Fornitore o mediante eventuali altre modalità indicate in bolletta, tenendo conto dei criteri minimi dettati dalla Delibera dell'AEEG n.200/99 e successive modifiche e integrazioni che prevedono che "salvo diverso accordo tra le Parti, il corrispettivo dovuto è diviso in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero delle bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio o comunque non inferiore a due. Le rate, non cumulabili, hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione". In ogni caso, il Cliente che, sussistendone i presupposti, non provveda alla richiesta del beneficio entro il termine di scadenza della bolletta, perde il diritto alla rateizzazione.

Nel caso in cui le forniture di cui trattasi dovessero ricadere nell'ambito dei contratti pubblici

(D.Lgs. n. 163/2006) CVA Energie S.r.l. a s.u. assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 delle Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche.

La violazione degli obblighi previsti dal citato art. 3 Legge 13 agosto 2010 n. 136, comporta la risoluzione di diritto del precedente contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c.. Gli estremi del conto corrente dedicato in via non esclusiva sul quale le Amministrazioni pubbliche dovranno obbligatoriamente provvedere ad effettuare i pagamenti mediante bonifico (indicando gli estremi del CIG/CUP qualora tenute), nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto, sono reperibili presso gli uffici di CVA Energie S.r.l. a s.u.

12 Ritardo dei pagamenti: interessi di mora, ulteriori spese e successive azioni a seguito morosità

Decorso il termine di scadenza per il pagamento, il Fornitore, fatto salvo ogni altro diritto riconosciutogli dal presente contratto: a) addebiterà gli interessi di mora, calcolati su base annua e pari al TUR maggiorato del 3,5%. Al Cliente "buon pagatore", il Fornitore addebiterà, per i primi 10 giorni di ritardo, solo gli interessi legali. Si considera "buon pagatore", il Cliente che abbia regolarmente e puntualmente pagato tutte le bollette negli ultimi 12 bimestri; b) invierà al Cliente a mezzo raccomandata una comunicazione scritta di messa in mora contenente l'intimazione ad adempiere, il preavviso di sospensione della fornitura o riduzione della potenza ove le condizioni tecniche del misuratore lo consentano nonché il preavviso di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.. Fermo restando in ogni caso che, entro 15 giorni solari decorrenti dalla data di invio al Cliente della comunicazione di messa in mora, oppure entro 10 giorni solari dal ricevimento da parte dell'esercente la vendita della ricevuta di avvenuta consegna al cliente finale della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata, oppure entro 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione dimessa in mora, il Cliente medesimo, per evitare la sospensione e la risoluzione, può sanare la violazione e provvedere al pagamento di quanto dovuto, portando a conoscenza del Fornitore gli estremi del pagamento con le modalità indicate nelle comunicazioni medesime.

La sospensione potrà avvenire decorso un termine non inferiore a 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di cui al paragrafo che precede, qualora il Cliente non abbia effettuato il pagamento di quanto dovuto.

Il Fornitore addebiterà al Cliente le eventuali ulteriori spese sostenute, che consistono, per ogni comunicazione inviata al Cliente, nel costo delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta. Per ogni disattivazione/riduzione di potenza o riattivazione/ripristino potenza della fornitura, il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo previsto dalle delibere dell'AEEG. CVA Energie S.r.l. a s.u. si riserva inoltre ai sensi dell'art. 1194 c.c. il diritto di imputare i pagamenti ricevuti a copertura in via preventiva degli interessi maturati alla data dell'incasso, alle maggiori spese di esazione e successivamente a fronte della linea capitale, indipendentemente all'imputazione difforme indicata dal Cliente all'atto del pagamento.

13 Garanzia dei pagamenti

Il Cliente è tenuto a versare, all'atto della stipula del contratto di fornitura, un deposito cauzionale, da rimborsarsi al termine del rapporto, maggiorato dell'interesse legale, senza che il Cliente debba presentare alcuna documentazione. Non è tenuto a detto versamento il Cliente che usufruisca della domiciliazione bancaria o della domiciliazione postale o di altre forme di domiciliazione o garanzia indicate dal Fornitore. Relativamente al deposito cauzionale, le Parti stabiliscono che il relativo importo sarà determinato tenendo conto dei criteri in proposito dettati dai provvedimenti della competente Autorità. La fornitura non può essere sospesa per un debito del Cliente il cui valore sia inferiore o pari all'ammontare di cui sopra, o a quello di equivalenti forme di garanzia indicate dal Fornitore e comunque inferiore a un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo a un ciclo di fatturazione. In tal caso il Fornitore provvede a trattenere la somma versata e a fatturare in bolletta l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale assorbito.

14 Sospensione della fornitura/riduzione della potenza e risoluzione del contratto

Se il Cliente non rispetta le norme contrattuali, il Fornitore può:

a) sospendere la fornitura di energia elettrica e risolvere di diritto il presente contratto nei confronti del Cliente che viola una delle disposizioni dell' art. 11, addebitando al Cliente, oltre ai corrispettivi dovuti, le eventuali ulteriori spese connesse con la sospensione e la riattivazione, calcolate come previsto all'art. 12. La sospensione e la risoluzione hanno luogo previo invio di una comunicazione scritta al Cliente di messa in mora ai sensi dell'art. 12, contenente l'intimazione di adempiere, il preavviso di sospensione della fornitura nonché il preavviso di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

Fermo restando in ogni caso che, entro 15 giorni solari decorrenti dalla data di invio al Cliente della comunicazione di messa in mora, oppure entro 10 giorni solari dal ricevimento da parte dell'esercente la vendita della ricevuta di avvenuta consegna al cliente finale della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata, oppure entro 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di messa in mora il Cliente medesimo, per evitare la sospensione e la risoluzione, può sanare la violazione e provvedere al pagamento di quanto dovuto, portando a conoscenza del Fornitore gli estremi del pagamento con le modalità indicate nelle comunicazioni medesime.

La sospensione potrà avvenire decorso un termine non inferiore a 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di cui al paragrafo che precede, qualora il Cliente non abbia effettuato il pagamento di quanto dovuto. b) in caso di prelievo fraudolento, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento della bolletta (che dovrà comunque risultare da verbale di verifica predisposto dal Distributore per l'invio alle competenti Autorità) e fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi per l'energia prelevata in frode: b.1 -sospendere la fornitura, con effetto immediato a far data dalla esecuzione della verifica; la riattivazione della fornitura è tempestivamente effettuata, in caso di prelievo fraudolento, se il Cliente avrà provveduto al pagamento degli importi dovuti in base agli esiti della ricostruzione dei consumi per i periodi compresi tra la data in cui sono iniziati i prelievi fraudolenti e la data della verifica che il Fornitore comunicherà per iscritto al Cliente, sulla base delle indicazioni del Distributore nonché degli ulteriori oneri che comprendono i danni al contatore o al limitatore, le spese di verifica sia tecniche che amministrative sostenute rispettivamente dal Distributore e dal Fornitore, le eventuali ulteriori spese calcolate come previsto all'art. 7.

Nel caso di riattivazione non autorizzata, il riallaccio è condizionato anche al pagamento delle bollette scadute. Inoltre, nel caso in cui il precedente contratto sia stato risolto in base al successivo punto b.2 e comunque in tutti gli altri casi di prelievi irregolari effettuati in assenza di contratto di fornitura, il riallaccio avviene solo a seguito della stipula di un nuovo contratto di fornitura.

Con esclusione dei casi di riattivazione non autorizzata, qualora il Cliente intenda contestare la ricostruzione dei consumi fraudolenti comunicatagli per iscritto dal Fornitore, nelle more, può ottenere una riattivazione solo provvisoria della fornitura, mediante il pagamento almeno della quota rispondente agli ulteriori oneri, come sopra individuati, ferma restando la stipula di un

nuovo contratto di fornitura, ove mancante. Resta inteso che, in tal caso, la fornitura sarà nuovamente sospesa se entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei consumi fraudolenti da parte del Fornitore, il Cliente non invierà le proprie osservazioni scritte, con le relative contestazioni, adeguatamente documentate, all'indirizzo del Fornitore indicato nella predetta comunicazione, oppure qualora all'esito dell'esame delle suddette osservazioni da parte del Fornitore, il Cliente continui ugualmente a non pagare il debito concernente la ricostruzione dei consumi medesima, anche nell'eventuale diverso importo successivamente rideterminato dallo stesso Fornitore.

Parimenti ove insorga anche una controversia giudiziaria relativa alla stessa ricostruzione dei consumi, nelle more della risoluzione della stessa, il Fornitore non sospenderà la fornitura di energia elettrica al Cliente per il debito concernente la ricostruzione dei consumi medesima. b.2 -risolvere di diritto il contratto, nel caso che il Cliente non effettui il pagamento previsto al precedente punto b.1, previo invio di una comunicazione scritta al Cliente contenente l'intimazione di adempiere; c) sospendere la fornitura e risolvere di diritto il presente contratto in caso di inadempimento dovuto a morosità relativa ad un'altra fornitura, dello stesso Cliente, in qualsiasi momento cessata.

La sospensione e la risoluzione hanno luogo previo invio di una comunicazione scritta al Cliente di messa in mora ai sensi dell'art. 12, contenente l'intimazione di adempiere, il preavviso di sospensione della fornitura nonché il preavviso di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.. Fermo restando in ogni caso che, entro 15 giorni solari decorrenti dalla data di invio al Cliente della comunicazione di messa in mora, oppure entro 10 giorni solari dal ricevimento da parte dell'esercente la vendita della ricevuta di avvenuta consegna al cliente finale della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata, oppure entro 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di messa in mora il Cliente medesimo, per evitare la sospensione e la risoluzione, può sanare la violazione e provvedere al pagamento di quanto dovuto, portando a conoscenza del Fornitore gli estremi del pagamento con le modalità indicate nelle comunicazioni medesime.

La sospensione potrà avvenire decorso un termine non inferiore a 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di cui al paragrafo che precede, qualora il Cliente non abbia effettuato il pagamento di quanto dovuto. Qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura citata alle lettere a), b) del presente articolo, il Fornitore dispone una riduzione della potenza a un livello pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, nel caso in cui perduri il mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

La sospensione non sarà applicata, oltre che nei casi specificamente previsti dal presente contratto: -anche nelle ipotesi in cui il Cliente abbia pagato regolarmente la bolletta, ma l'importo non sia stato ancora accreditato al Fornitore e sempre che il Cliente ne dia notizia al Fornitore stesso, secondo le modalità e i tempi indicati nelle comunicazioni del Fornitore di cui all'art. 12; -nel caso di mancata sottoscrizione del contratto di fornitura.

La sospensione non sarà inoltre disposta per i Clienti che necessitano di alimentare con energia elettrica apparati di cura medica. Tale previsione obbliga il Fornitore dal momento in cui perverrà al Fornitore stesso la denuncia del Cliente, per iscritto mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, della installazione di tali apparati (ad esempio, respiratori artificiali, apparati per dialisi nonché ogni altro apparato indispensabile alla sopravvivenza umana) e fino alla data in cui perverrà analogo dichiarazione relativa alla loro disinstallazione. Il Cliente acconsente a che il Fornitore o il Distributore, previo preavviso di almeno 7 giorni, effettuino una visita di controllo per verificare l'effettiva esistenza dell'apparecchio. In caso di dichiarazioni inveritiere ovvero di omessa comunicazione dell'avvenuta disinstallazione entro 30 giorni dalla disinstallazione medesima il Fornitore, oltre all'applicazione delle altre sanzioni e misure previste dal presente contratto, si riserva di denunciare il Cliente, ricorrendone i presupposti, all'Autorità Giudiziaria Penale. In nessun caso la sospensione potrà essere effettuata durante i giorni indicati come festivi dal calendario comune, ivi compreso il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il Punto di Prelievo, i giorni di sabato e i giorni precedenti il sabato o i giorni festivi. In caso di inadempimento, da parte del Fornitore, delle obbligazioni nascenti dal presente contratto, il Cliente, con comunicazione scritta inviata all'indirizzo del Fornitore, contesterà allo stesso l'inadempimento, intimando di sanare la violazione. Qualora il Fornitore non adempia entro i 15 giorni successivi alla spedizione di detta comunicazione, il Cliente potrà, fermo restando il diritto al risarcimento dell'eventuale danno, risolvere tutti i contratti di fornitura in corso con il Fornitore stesso. In tutti i casi contemplati nel presente articolo, a eccezione dell'involo degli estremi del pagamento, le comunicazioni scritte fra le Parti si riterranno valide solo se trasmesse mediante lettera raccomandata.

15 Forza Maggiore

Le Parti non saranno tra loro responsabili per qualsiasi inadempimento dovuto a causa di forza maggiore, caso fortuito o comunque da qualsiasi causa eccezionale al di fuori del controllo delle stesse. Sono considerati casi di forza maggiore in via esemplificativa e non esaustiva: leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano a CVA Energie S.r.l. a s.u., in tutto o in parte, impossibile gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, scioperi a carattere nazionale e/o di categoria (esclusi gli scioperi determinati e/o conseguenti ad atti illegittimi della Parte che invoca la forza maggiore) o altri eventi, comunque, indipendenti dalla volontà delle Parti. Qualora un caso di forza maggiore o caso fortuito dovesse causare una sospensione degli obblighi di una Parte, come sopra detto, tale Parte ne darà comunicazione all'altra, non appena sia ragionevolmente possibile, specificando la data di decorrenza e la durata prevista della sospensione totale o parziale e la natura del caso di forza maggiore o caso fortuito.

La Parte, i cui obblighi siano stati sospesi come sopra detto, riprenderà l'adempimento di tali obblighi non appena sarà ragionevolmente possibile dopo la cessazione della causa di forza maggiore dandone comunicazione all'altra Parte.

16 Garanzia della fornitura e gestione tecnica della fornitura – Esclusione di responsabilità di CVA Energie S.r.l. a s.u..

CVA Energie S.r.l. a s.u. garantisce al Cliente la fornitura dell'energia elettrica necessaria a soddisfare i suoi fabbisogni secondo le modalità pattuite nel presente contratto. La fornitura è erogata con continuità dal distributore locale e può essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti, per cause di obiettivo pericolo, per ragioni di servizio, quali manutenzioni, riparazione dei guasti sulla rete elettrica, di trasmissione e di distribuzione, ampliamento miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi, e per motivi di sicurezza del sistema elettrico (PESS). Tali interruzioni, nonché le interruzioni o limitazioni della erogazione dell'energia elettrica dovute a cause accidentali, a causa di forza maggiore di cui all'art. 15 o comunque non imputabili a CVA Energie S.r.l. a s.u. non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento ne potranno costituire motivo di risoluzione del contratto. Gli aspetti tecnici concernenti la fornitura dell'energia elettrica, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo tensione e frequenza, forma d'onda, continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione ecc., afferiscono esclusivamente ai rapporti tra il

Cliente e Distributore Locale: il Cliente riconosce l'impossibilità per CVA Energie S.r.l. a s.u. di influire su detti aspetti tecnici della fornitura. Pertanto tali aspetti tecnici non riguardano l'esecuzione del presente contratto.

CVA Energie S.r.l. a s.u. non risponde dei danni diretti, indiretti e consequenziali causati dall'energia a valle del Punto di Prelievo, ancorché originati a monte del punto medesimo. Le eventuali anomalie tecniche sopra indicate che dovessero verificarsi non daranno diritto al Cliente di risolvere il contratto e/o chiedere risarcimenti per eventuali danni sofferti. Il Cliente si obbliga a tenere indenne CVA Energie S.r.l. a s.u. e a manlevarla da ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso nell'ambito dei servizi di cui al presente articolo e che dipendano da fatti o comportamenti del Cliente.

17 Trattamento dei dati e riservatezza

Ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003, con riferimento ai dati personali delle Parti (di seguito i "dati delle Parti") acquisiti in sede di adesione, negoziazione e conclusione del Contratto o durante il corso del rapporto contrattuale, le Parti reciprocamente garantiscono che:

i dati delle Parti saranno trattati per finalità riguardanti la stipula e la successiva esecuzione delle obbligazioni di cui al Contratto, ovvero per adempimenti di obblighi di legge e/o disposizioni di pubbliche Autorità;

il trattamento dei dati delle Parti verrà effettuato, anche con l'ausilio di mezzi elettronici e/o automatizzati, secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza, in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza ed i diritti dell'interessato, nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

il conferimento dei dati delle Parti è facoltativo, ma un eventuale rifiuto di fornirli potrebbe determinare difficoltà o impossibilità nella conclusione, esecuzione e gestione del Contratto;

i dati delle Parti saranno trattati dal Titolare del trattamento sotto indicato e verranno comunicati -con misure atte a garantire la massima riservatezza -unicamente a consulenti delle Parti od a soggetti dalle Parti incaricati dell'elaborazione dei dati, sempre nell'ambito delle finalità riportate al primo punto del presente elenco, e non verranno altrimenti comunicati o diffusi a terzi se non in quanto previsto da espresse disposizioni normative;

in relazione al trattamento dei dati, le Parti potranno esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del Decreto Legislativo 196/2003 (tra i quali rientrano il diritto di richiedere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati, l'aggiornamento, la rettificazione ovvero l'integrazione degli stessi); per esercitare tali diritti, il Cliente si potrà rivolgere al Titolare del trattamento.

I dati del Cliente potranno essere comunicati a soggetti, anche appartenenti ad altre società del Gruppo CVA che nell'ambito delle loro mansioni agiscono in qualità di incaricati del trattamento dati. Al di fuori della società CVA Energie S.r.l. a s.u. i dati del Cliente potranno venire comunicati ai seguenti soggetti:

- Istituti bancari, assicurativi e società di factoring;
- Società di revisione;
- Società di assicurazione e gestione del credito nonché di recupero credito;
- Camere di Commercio, Agenzie delle Dogane e Uffici Tecnici di Finanza;
- Operatori ed Istituzioni del mercato elettrico nazionale previsti da norme o da delibere della competente Autorità;
- Consulenti commerciali, legali, nonché società o liberi professionisti per consulenza fiscale, tributaria, o aziendale, in particolare per la tenuta della contabilità e l'assolvimento degli adempimenti correlati.
- Aziende appaltatrici, lavoratori autonomi ed interinali che operano per le società del Gruppo CVA.

Il Titolare del trattamento dei dati delle Parti è CVA Energie S.r.l. a s.u., nella persona del Presidente, domiciliato presso la sede della Società in - Via Stazione 31 11024 Châtillon (AO); l'elenco completo ed aggiornato di tutti i Responsabili del trattamento è consultabile presso la sede della Società. Con la sottoscrizione del presente contratto, il Cliente esprime il proprio consenso a trattare ed a comunicare i dati personali raccolti ed elaborati in relazione allo stesso, nei limiti in cui il trattamento e la comunicazione siano necessari alla sua esecuzione.

Durante il periodo di durata del Contratto e per l'anno successivo alla data del recesso o risoluzione anticipata per qualsiasi motivo dello stesso, ciascuna Parte si impegna a non divulgare informazioni relative al Contratto stesso se non con espresso consenso dell'altra; ciò ad eccezione dei dati, delle informazioni e delle notizie che per loro natura devono essere divulgati o comunicati a terzi al fine di eseguire o perfezionare gli adempimenti connessi ai servizi oggetto del presente Contratto.

18 Registrazione del Contratto

Le Parti si danno reciprocamente atto che i corrispettivi previsti nel presente Contratto sono soggetti a I.V.A. e pertanto, ai sensi degli articoli 5, secondo comma e 40 del D.P.R. n. 131 del 26.04.1986, e successive modifiche ed integrazioni, il presente Contratto sarà registrato a tassa fissa e in caso d'uso. L'eventuale imposta di bollo sarà a carico del Cliente.

19 Applicazione automatica di clausole

Eventuali variazioni delle presenti condizioni contrattuali, migliorative dei diritti del Cliente, si applicano automaticamente al presente Contratto, in sostituzione delle condizioni modificate, senza necessità di stipulare un nuovo contratto o di apportare al presente modifichere per iscritto, che saranno comunque portate a conoscenza del Cliente con comunicazione in bolletta ovvero con lettera separata. Qualora disposizioni imposte da leggi provvedimenti di Pubbliche Autorità o altri soggetti competenti richiedano modifiche alle clausole del Contratto o ai corrispettivi od oneri allo stesso applicabili, suscettibili di inserimento automatico, tali modifiche si inseriranno di diritto nel Contratto e saranno recepite e applicate con le decorrenze previste dai medesimi provvedimenti. CVA Energie S.r.l. a s.u. avrà altresì la facoltà di variare unilateralmente specifiche clausole del presente Contratto, nei casi in cui si renda necessario per giustificato motivo il ricorso a tale facoltà, dandone comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso di almeno tre mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni. Tale termine decorrerà dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione scritta da parte del Cliente, la quale si considererà ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato dal Fornitore. Resta ferma la facoltà del Cliente di recedere entro 1 mese dal ricevimento di detta comunicazione. Le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente in assenza del suo recesso entro il termine precedentemente indicato.

20 Cessione del contratto

Il Fornitore potrà cedere il contratto ad altra impresa autorizzata a svolgere l'attività prevista dal presente contratto. In questo caso resta fermo che la cessione non potrà comportare un aggravio di costi per il Cliente o condizioni meno favorevoli, salva la possibilità per il Cliente, una volta perfezionata la cessione, di concordare nuove condizioni direttamente con la nuova impresa. Con la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente acconsente all'eventuale cessione del medesimo.

21 Foro Competente

Eventuali controversie in ordine all'esecuzione e/o all'interpretazione del presente Contratto saranno di esclusiva competenza del Foro di residenza o del domicilio elettivo del Cliente.

22 Clausole Finali

Il presente Contratto e gli allegati esprimono interamente la volontà delle Parti in ordine al rapporto contrattuale instaurato. La circostanza che una delle Parti non faccia in un qualsiasi momento valere i diritti a lei riconosciuti da una o più clausole del Contratto, non potrà essere intesa come rinuncia a tali diritti, né impedirà alla stessa di pretendere successivamente la puntuale e rigorosa osservanza. Qualora una delle clausole del Contratto dovesse risultare invalida od inefficace, lo stesso continuerà ad avere piena e completa efficacia per la parte non inficiata da detta clausola, salvo che la stessa rivesta carattere essenziale o sia stata per una delle Parti motivo determinante per la conclusione del Contratto.

NOTA INFORMATIVA

Il presente contratto di fornitura di energia elettrica si colloca nel mercato di "maggior tutela", le cui condizioni contrattuali ed economiche sono regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Non cambiano invece le caratteristiche tecniche e di qualità del servizio erogato, perché il distributore (cioè il soggetto che trasporta l'energia elettrica sulle proprie reti) rimane lo stesso.

Il cliente che stipula un contratto sul mercato libero deve inoltre stipulare il contratto di trasmissione e distribuzione (con il distributore) e il contratto di dispacciamento (con Terna S.p.A), ma a tal fine può indicare il suo nuovo fornitore, dandogli apposito mandato.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato, con deliberazione ARG/com 104/10 un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita dell'energia elettrica precise regole di comportamento.

1. Trasparenza delle proposte contrattuali

Chiunque entri in contatto con un cliente per proporgli un nuovo contratto deve sempre:

- Identificarsi, specificare l'impresa di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata;
- fornire al cliente informazioni dettagliate sul contratto proposto;
- specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio;
- fornire al cliente informazioni sugli adempimenti relativi ai contratti di distribuzione e dispacciamento;
- indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta;

Se il cliente viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.

2. Contratto

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo dell'impresa di vendita e dovrebbe contenere almeno le seguenti clausole:

- tutte le prestazioni che saranno fornite al cliente;
- la data di avvio del servizio e la durata del contratto;
- il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
- le eventuali garanzie che il cliente deve fornire all'impresa di vendita per ottenere il servizio (ad esempio, un deposito cauzionale);
- tutti gli oneri e le spese a carico del cliente;
- come e quando saranno misurati i consumi;
- quando saranno emesse le bollette, quando e in che modo il cliente dovrà pagarle;
- le conseguenze per il cliente che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita;
- i casi in cui l'impresa di vendita deve versare al cliente un indennizzo automatico;
- come fare per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

3. Documentazione e diritto di ripensamento

Al momento della sottoscrizione, il Cliente deve ricevere una copia scritta del contratto. Se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale), il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 14 giorni dalla stipulazione. Se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono):

- il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 14 giorni dal ricevimento del contratto.

Con l'invio della richiesta di attivazione, il Cliente richiede espressamente che la prestazione abbia inizio durante il periodo di ripensamento, ai sensi dell'art. 51, comma 8, del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, così come modificato dal D. Lgs 21 febbraio 2014, n. 21 e dichiara che in caso di esercizio del diritto di ripensamento, per la prestazione è responsabile del pagamento a CVA Energie S.r.l. a s.u. di quanto è stato fornito al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, ai sensi dell'articolo 57, comma 3 del succitato decreto.

In caso di voltura di fornitura monoraria il Cliente finale richiedente può effettuare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della voltura, l'autolettura può essere comunicata ad Enerbaltea tramite posta elettronica (maggiortutela@enerbaltea.it) o tramite fax al numero 0165/647933.

In caso di cambio venditore di fornitura monoraria il Cliente può effettuare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo la data di cambio venditore 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. L'autolettura può essere comunicata ad Enerbaltea tramite posta elettronica (maggiortutela@enerbaltea.it) o tramite fax al numero 0165/647933.

4. Riepilogo

Prima di aderire ad un nuovo contratto di fornitura di energia elettrica, verifichi quindi che chi le ha proposto il contratto:

- abbia indicato il nome e un recapito dell'impresa di vendita dell'energia elettrica;
- abbia fornito informazioni chiare su:
 - il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
 - le altre spese a carico del cliente previste dal contratto;
 - la durata del contratto;
 - come e quando saranno misurati i consumi;
 - con quali scadenze dovrà essere pagato il servizio;
 - i tempi per l'avvio del servizio;
- abbia consegnato una copia scritta del contratto

5. Riferimenti normativi

Tutti i riferimenti normativi ai provvedimenti emessi dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) e successive modifiche e integrazioni, citati nel contratto, possono essere consultati sul sito <http://www.arera.it> nella sezione dedicata ad Atti e Provvedimenti.

La normativa europea è invece consultabile sul sito <http://eur-lex.europa.eu/homepage.html>.

I dettagli di pubblicazione delle norme italiane citate nel contratto sono i seguenti:

- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 235 del 8 ottobre 2005 - Supplemento Ordinario n. 162 (Entrata in vigore del decreto: 23/10/2005)
- Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 "Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE (14G00033)" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.58 del 11 marzo 2014 (entrata in vigore del provvedimento: 26/03/2014)
- Decreto Legislativo 12 aprile 2006, n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.100 del 2 maggio 2006
- Legge 13 agosto 2010, n. 136 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia (10G0162)" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.196 del 23 agosto 2010 (Entrata in vigore del provvedimento: 07/09/2010)
- Decreto Legislativo 16 marzo 1999, n. 79 "Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 75 del 31 marzo 1999
- Decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, "Misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 139 del 18 giugno 2007 e convertito con Legge 3 agosto 2007, n. 125. Pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.283 del 05 dicembre 2007
- Decreto del presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa (Testo A)" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 - Supplemento ordinario n. 30
- Decreto Legge 28 marzo 2014, n. 47 "Misure urgenti per l'emergenza abitativa, per il mercato delle costruzioni e per Expo 2015 (14G00059)" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 73 del 28 marzo 2014 (Entrata in vigore del provvedimento: 29/03/2014) convertito con modificazioni dalla Legge 23 maggio 2014, n. 80 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 121 del 27 maggio 2014
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003 - Supplemento Ordinario n. 123
- Legge 30 dicembre 2004, n. 311 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2005)" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.306 del 31 dicembre 2004 - Supplemento Ordinario n. 192 (Entrata in vigore della legge: 01/01/2005)
- Decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 605 "Disposizioni relative all'anagrafe tributaria e al codice fiscale dei contribuenti" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 268 del 16 ottobre 1973 (decreto citato nei contratti per uso domestico)
- Decreto del Presidente della Repubblica 26 aprile 1986, n. 131 "Approvazione del testo unico delle disposizioni concernenti l'imposta di registro" pubblicato nel Supplemento Ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 99 del 30 aprile 1986
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.270 del 18 novembre 1995 - Supplemento Ordinario n. 136 e successive ulteriori modificazioni e integrazioni (Testo vigente al 25 novembre 2013)

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITA', INDENNIZZI AUTOMATICI, RECLAMI E CONCILIAZIONE

In applicazione di quanto stabilito dall'Allegato A alla delibera 413/2016/R/com "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (TIQV), il Fornitore è tenuto al rispetto dei seguenti "Indicatori specifici di qualità commerciale:

- tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- tempo di rettifica di fatturazione;
- tempo di rettifica di doppia fatturazione.

Gli standard specifici che il fornitore è tenuto a rispettare sono indicati nella tabella sottostante:

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Il fornitore non è tenuto al rispetto degli standard specifici di qualità per:

- cause di forza maggiore;
- cause imputabili al cliente finale o a terzi.

In tutti gli altri casi, qualora gli standard specifici di qualità indicati nella tabella di cui sopra non fossero rispettati, il fornitore dovrà corrispondere un indennizzo automatico al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile. L'ammontare di tale indennizzo base è pari a 25 Euro.

Suddetto importo viene raddoppiato se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard; viene triplicato qualora la prestazione avvenisse oltre un tempo triplo dello standard. Il cliente può inviare al Fornitore un reclamo o richiesta di informazioni scritta anche utilizzando il modulo predisposto dal Fornitore stesso e reperibile anche sul sito <http://www.enerbaltea.it/>. Il reclamo va inoltrato a: ENERBALTEA - Via Clavalité 8 - 11100 Aosta (Ao), oppure inviato a mezzo fax al numero 0165 647933 o tramite e-mail a: maggiortutela@enerbaltea.it Il Fornitore invia al cliente una risposta motivata in conformità all'art. 11 del TIQV.

Il venditore è altresì tenuto al rispetto degli standard generali di qualità commerciale, indicati nella tabella sottostante:

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
---	-----

In caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura, con le modalità e nei termini indicati dal TIMOE (258/2015/R/com) e successive modifiche ed integrazioni, l'esercente la vendita è tenuto a corrispondere al cliente finale un indennizzo automatico, per un importo pari a:

- a) euro 30 (trenta) 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) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente:
 - 1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - 2. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio;
 - 3. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura.

Qualora, dopo aver presentato un reclamo scritto, il cliente ritenga di non aver ricevuto una risposta scritta soddisfacente o non abbia ricevuto alcun riscontro dal fornitore decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo, prima di fare ricorso alla giustizia ordinaria, dovrà essere esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione, così come previsto dalla delibera 209/2016/E/com (Testo Integrato Conciliazione TICO), che attua l'articolo 2, comma 24, lettera b), della Legge 481/95 e l'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo.

A tale scopo il cliente potrà rivolgersi al Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, la cui procedura gratuita è attivabile previa registrazione alla piattaforma on line dedicata, sul sito internet <http://www.conciliaonline.net/concilia/default.asp?idtema=87> e, comunque, non potrà essere espletata oltre il termine di un anno dalla data di invio del reclamo.

In alternativa, il tentativo di risoluzione della controversia potrà essere effettuato mediante altri strumenti extragiudiziali, quali la Conciliazione Paritetica. L'elenco completo degli organismi ADR (acronimo inglese di Alternative Dispute Resolution) abilitati è disponibile consultando il sito <https://www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie>

Quanto riportato in materia di trattamento dei dati personali dall'articolo 17 delle Condizioni Generali del presente Contratto **deve intendersi superato e sostituito** dalla presente informativa, che recepisce le disposizioni di cui al Regolamento europeo 679/2016 (c.d. GDPR).

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI **ex art. 13 e 14 Regolamento UE n. 2016/679**

ENERBALTEA servizio di maggior tutela, marchio di **CVA Energie S.r.l. a s.u.**, Le rende noto che il trattamento dei Suoi dati personali, effettuato tramite il sito internet ("Sito") o raccolti mediante il presente modulo di Contratto, avviene in ossequio al Regolamento 2016/679/UE ("GDPR").

1. Identità e dati di contatto

Il Titolare del trattamento è CVA Energie S.r.l. a s.u., avente sede legale in Châtillon (AO), via Stazione n. 31 e uffici di ENERBALTEA in Aosta(AO), Via Clavalité n. 8, numero di telefono 0165.647933, posta elettronica certificata maggiortutela@pec.cvaspa.it.

Il rappresentante del Titolare del trattamento è il Presidente e Amministratore Delegato, avente domicilio presso la sede della società sopra descritta.

Il Titolare del trattamento ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati ("R.P.D." e/o "D.P.O."), che può essere contattato ai seguenti recapiti: telefono 0166.823111; e-mail: privacygruppo@cva.it.

2. Base giuridica

Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:

- 1) l'esecuzione del Contratto con Lei in essere, o delle misure precontrattuali adottate su Sua richiesta;
- 2) l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;
- 3) il consenso da Lei prestato, per una o più specifiche finalità.

3. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali sono trattati:

- **senza il Suo consenso espresso** (art. 6 lett. b) ed e) del GDPR) per le seguenti finalità:

- a) concludere il Contratto di fornitura ed adempiere agli obblighi precontrattuali, contrattuali, amministrativi e fiscali, inclusa l'eventuale verifica sulla Sua solvibilità, derivanti dal rapporto in essere, compresa l'erogazione di servizi on-line;
 - b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi;
 - c) adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria, o da un ordine dell'Autorità;
 - d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie, etc.);
 - e) trasmettere, attraverso comunicazioni a distanza, informazioni afferenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti, sempre che Lei, adeguatamente informato, non rifiuti tale uso, inizialmente o in occasione di successive comunicazioni;
- **solo previo** esplicito consenso (art. 9 GDPR in particolare dati relativi allo stato di salute), per le seguenti finalità:
- h) accesso alle tariffe agevolate e/o all'ottenimento di condizioni contrattuali previste dalla legge e/o dal regolamento del servizio.

4. Dati oggetto di trattamento

I dati personali che saranno trattati, sono quelli identificativi dell'utente e della fornitura, quali a titolo meramente esemplificativo:

- cognome, nome e luogo di nascita;
- codice fiscale e/o partita IVA;
- numero di telefono/indirizzo e-mail;
- indirizzo e numero civico del punto di fornitura;
- indirizzo di recapito delle fatture;
- dati relativi al Contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD, potenza impegnata espressa in kW, consumo totale annuo espresso in kWh, residenza);
- modalità di pagamento e/o coordinate bancarie;
- ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.

I dati personali possono includere:

- dati pubblici o dati conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità stabiliti dalla normativa comunitaria, da leggi, o regolamenti;
- dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale;
- dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche dati e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.

5. Natura del conferimento

Il conferimento dei dati per le finalità di cui all'art. 3, lettere a), b), c) e d) è obbligatorio. Tale trattamento è necessario per consentire la stipula e la gestione del Contratto e l'adempimento delle obbligazioni contrattuali; pertanto, l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per CVA Energie S.r.l. a s.u. di erogare i servizi richiesti.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui all'art. 3, lettera h) è obbligatorio. In caso di mancato conferimento dei predetti dati e/o di mancato conferimento del consenso al trattamento, CVA Energie S.r.l. a s.u. non potrà applicare i regimi specifici previsti.

Il conferimento dei dati per le altre finalità è invece facoltativo. Può, quindi, decidere di non fornire alcun dato, o di negare successivamente la possibilità di trattare dati già resi disponibili.

6. Destinatari dei dati personali

I Suoi dati non saranno diffusi.

Ai fini dell'adempimento contrattuale e delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili da parte di CVA Energie S.r.l. a s.u. i dati potranno essere comunicati:

- ai dipendenti ed ai collaboratori del Titolare del trattamento;
- a società terze od altri soggetti che svolgono attività in *outsourcing* per conto del Titolare del trattamento;
- a amministrazioni pubbliche e Autorità di vigilanza e controllo;
- a società controllanti, controllate e collegate.

pag. 1 di 2

- istituti bancari, assicurativi e società di factoring;
- società di revisione;
- società di assicurazione e gestione, monitoraggio e recupero del credito;
- Camere di Commercio, Agenzie delle Dogane e all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli;
- operatori ed istituzioni del mercato elettrico nazionale previsti da norme o da delibere della competente Autorità;
- consulenti commerciali, legali, nonché società o liberi professionisti per consulenza fiscale, tributaria, o aziendale, in particolare per la tenuta della contabilità e l'assolvimento degli adempimenti correlati.
- aziende appaltatrici, lavoratori autonomi ed interinali che operano per le società del Gruppo CVA.

I dati potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di CVA Energie S.r.l. a s.u., forniti da Lei in altre circostanze.

7. Trasferimento dei dati

La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su *server* ubicati all'interno dell'Unione Europea. Attualmente i *server* sono situati in Italia. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di mutare l'ubicazione dei *server* in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

8. Modalità di trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati con strumenti automatizzati e non automatizzati, assicurando l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.

In particolare, i Suoi dati personali saranno trattati mediante:

- 1) l'uso di applicativi, sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata;
- 2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Sms (Short Message Service) o di altro tipo;
- 3) l'impiego del telefono e della posta cartacea.

9. Periodo di conservazione dei dati

I Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale e anche dopo la cessazione del rapporto per l'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti di legge connessi o da esso derivanti, salvo il caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui all'art. 3, lettere f) e g); in questi casi il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso.

10. Diritti dell'interessato

Lei, in qualità di interessato, ha i diritti previsti dall'Art 15 GDPR e più precisamente:

- 1) di avere conferma dell'esistenza o meno di un trattamento di dati personali che la riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai medesimi dati ed a tutte le informazioni relative al trattamento stesso;
- 2) di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti senza ingiustificato ritardo e di integrare quelli incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;
- 3) di ottenere la cancellazione dei Suoi dati personali se: i) i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o trattati, ii) sono stati trattati illecitamente, iii) devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale, iv) ha revocato il consenso o si oppone al trattamento;
- 4) di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: i) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare detta esattezza, ii) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo, iii) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali Le siano necessari per l'accertamento o l'esercizio di un diritto in sede giudiziaria, iv) se Lei si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare del trattamento rispetto ai suoi;
- 5) di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che la riguardano e di trasmettere tali dati ad un altro Titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e sia effettuato con mezzi automatizzati;
- 6) di opporsi, in tutto o in parte al trattamento. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di *marketing* diretto, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale *marketing* diretto. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo il caso in cui il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico;
- 7) di revocare, in qualsiasi momento, il consenso prestato. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca;
- 8) di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

11. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i Suoi diritti inviando alternativamente:

- una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: maggiortutela@enerbaltea.it
- una comunicazione a mezzo p.e.c. all'indirizzo: maggiortutela@pec.cvaspa.it
- una raccomandata a.r. a al seguente indirizzo: Via Clavalité n. 8 – 11100 – Aosta (AO).

12. Pubblicità dell'Informativa

La presente Informativa è anche pubblicata sul sito internet della Società alla sezione <http://www.enerbaltea.it/privacy> con espressa indicazione della data di ultimo aggiornamento.