

Definizioni

Fornitore o Tua Energia: è Tua Energia S.r.l. (C.F. e P. IVA 02971770306), sede legale in Portogruaro (VE) 30026, Piazza della Repubblica n. 13 – e sede operativa in Viale Trieste n. 9 – 30026 soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Electrade S.p.A. - PEC tuaenergia.pec@pec.it;

Addebito diretto SEPA (SDD): strumento di incasso dell'area unica dei pagamenti in euro, che richiede la preventiva sottoscrizione di un Mandato per Addebito Diretto ("SEPA CORE Direct Debit") o Mandato per Addebito Diretto tra Imprese ("SEPA Business-to-Business"), da parte del debitore su iniziativa del beneficiario; **Area Clienti:** l'area del sito internet <https://www.tua-energia.it/> dedicata al Cliente, attraverso la quale il Cliente può gestire alcuni servizi legati al Contratto (es. pagamenti, bollette, consensi privacy). La stipula del Contratto comporta la pre-registrazione del Cliente all'Area Personale, tramite credenziali fornite da Tua Energia via e-mail o sms. **ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente; **Autolettura:** rilevazione del Cliente della misura espressa dal totalizzatore numerico del Contatore, con conseguente comunicazione al Fornitore; **Bolletta di chiusura:** è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente; **Bolletta di periodo:** è la bolletta, diversa da quella di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente; **Bonus sociale:** compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica e gas naturale per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizioni di salute che necessitano di apparecchiature elettromedicali alimentate da energia elettrica ai fini del mantenimento in vita come definiti dalla Del. ARERA n. 63/2021/R/com; **Cliente o Cliente finale:** è la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica o gas naturale per uso proprio, come indicato nella Proposta di Contratto. **Cliente domestico:** è il cliente finale che acquista energia elettrica o gas naturale per il proprio uso domestico, escluse le attività commerciali o professionali, a cui si applica il codice del consumo. **Cliente non domestico:** cliente finale che acquista energia elettrica o gas naturale per usi diversi dall'uso domestico e a cui non si applica il codice del consumo. **Clienti non disalimentabili:** sono i clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagio fisico e i clienti di energia elettrica e/o gas naturale che svolgono funzioni di pubblica utilità; **Cliente titolare di Bonus Sociale:** il Cliente domestico che beneficia del Bonus sociale; **Cliente disalimentabile:** il Cliente per il quale, in caso di morosità, può essere richiesta da parte del Fornitore la sospensione della Fornitura; **Coefficiente C:** è il coefficiente di correzione dei volumi di gas naturale che serve a riportare i volumi alle condizioni standard, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (Smc). **Contratto:** è il contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale del mercato libero, a eccezione delle offerte PLACET, regolato dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura ("CGF"), dalle Condizioni Tecniche Economiche ("CTE"), dalla Proposta di Contratto, dalla Scheda sintetica, dalla scheda di confrontabilità per i clienti domestici del settore elettrico, dal modulo di ripensamento (ove applicabile), dall'informativa sul trattamento dei dati personali e da ogni altro modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni altro modulo o informazione utile alla conclusione del Contratto; **Condotte:** insieme di tubazioni, curve, raccordi e accessori uniti tra loro per il trasporto ("Condotte di Trasporto") o per la distribuzione ("Condotte di Distribuzione") del Gas. **Contatore Gas:** insieme delle apparecchiature poste presso il punto di riconsegna del Gas al Cliente, volte a misurare il Gas prelevato. **Contatore Elettrico:** insieme di apparecchiature site presso il punto di consegna dell'energia elettrica al Cliente, volte a misurare l'energia elettrica prelevata. **Data di attivazione della fornitura:** data a partire dalla quale la Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è in carico al Fornitore; **Data di stipula:** data in cui il Cliente, mediante la Proposta di Contratto debitamente compilata e firmata, conferma la propria volontà di essere fornito da Tua Energia; **Diritto di Ripensamento:** è la facoltà riconosciuta al Cliente domestico (Consumatore) di sciogliersi unilateralmente dal Contratto, senza penalità e senza obbligo di motivazione, entro un termine prestabilito dal Codice del Consumo e nei modi e termini di seguito definiti nel paragrafo "Diritto di Ripensamento"; **Distributore Elettrico:** soggetto esercente, in regime di concessione, l'attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica, alla cui rete è connesso il PdF del Cliente. **Distributore Gas:** soggetto esercente, in regime di concessione, l'attività di distribuzione e misura del Gas, alla cui rete è connesso il PdF del Cliente; **Fornitore del Servizio di Default:** fornitore del servizio di default di distribuzione ai sensi del Titolo IV, Sez. 2 del TIVG; **Impresa di Distribuzione o Distributore:** società responsabile del trasporto del gas e/o dell'energia elettrica sulla rete locale, a seconda dei casi, o altro soggetto identificato dalla normativa applicabile; **Modulo ripensamento:** modulo contrattuale per l'esercizio del Diritto di Ripensamento di cui al successivo art. 5; **Offerte PLACET:** le offerte a Prezzo Libero a condizioni equiparate di Tutela disciplinate dall'Allegato A della Del. ARERA n. 555/17/R/com ovvero dalla Del. ARERA n. 100/2023/R/com; **OTP (One-Time Password):** modalità attraverso la quale viene inviata al Cliente una e-mail/sms contenente un link che rimanda ad una pagina web all'interno della quale il Cliente troverà la documentazione contrattuale e dove potrà confermare e/o rifiutare e/o modificare la Proposta di Contratto, seguendo la procedura on line e procedere alla sottoscrizione, trattandosi di una firma elettronica avanzata, tramite una password temporanea generata automaticamente e inviata al firmatario tramite SMS o e-mail. **Parti:** Tua Energia e il Cliente; **Pertinenze:** locale utilizzato dal Consumatore e distinto dall'abitazione alimentato da autonomo POD. **POD e/o PDR non disalimentabile/i:** Punto/i di fornitura definiti come "punto di riconsegna non disalimentabile" ai sensi del TIMG o "clienti finali non disalimentabili" ai sensi del TIMOE; **Proposta di Contratto:** la proposta formulata dal Cliente per la conclusione del Contratto con Tua Energia; **Punto/i di fornitura (PdF):** punto/i di prelievo di energia elettrica (POD) e/o di riconsegna del gas naturale (PDR); **Punto/i di Prelievo (POD):** punto/i di prelievo dell'energia elettrica su cui è installato il Contatore, come indicato/i nella Proposta di Contratto; **Punto/i di riconsegna (PDR):** punto/i di prelievo del gas naturale presso cui è installato il Contatore, come indicato nella Proposta di Contratto; **PDR smart meter:** PDR dotato di Contatore contraddistinto dai requisiti funzionali minimi definiti dall'ARERA e caratterizzato da tentativi di lettura mensili; **Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas:** il servizio di somministrazione di Gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite da ARERA, riservato ai clienti con i requisiti previsti dalle Delibere ARERA n. 100/2023/R/com e n. 102/2023/R/com; **Servizio di Maggior tutela:** il servizio di vendita di energia elettrica di cui al combinato disposto dell'art. 1, comma 2, del D.L. n. 73/07 e dell'art. 1, comma 60 della legge n. 124/17; **Servizi di ultima istanza:** i) per il gas naturale, servizi erogati dal fornitore del servizio di default di distribuzione e dal FUI; (ii) per l'energia elettrica, servizio di maggior tutela e servizio a tutele graduali clienti domestici non vulnerabili; **SII:** Sistema Informativo Integrato; **Sito Web:** il portale internet www.tua-energia.it; **Supporto durevole:** qualsiasi strumento disponibile e accessibile al cliente finale che permetta al cliente medesimo di memorizzare informazioni che gli sono indirizzate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate; in caso di informazioni rese disponibili su siti internet o app, il venditore porta a conoscenza del cliente finale, tramite notifica, l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime su tali strumenti; **Subentro:** attivazione della fornitura da parte di un nuovo utente in seguito alla cessazione del contratto da parte dell'utente precedente, con disattivazione del contatore; equivale quindi a una prestazione di attivazione. **Switching:** l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede il passaggio da altro fornitore a Tua Energia per il PdF/i PdF oggetto del Contratto; **Trasporto:** è il servizio di distribuzione e misura dell'energia elettrica e indirettamente di trasmissione erogato dal Distributore Elettrico nel cui ambito territoriale è ubicato il PdF del cliente finale. **Uso Domestico:** PdF relativo a un cliente domestico, così come definito dal TIV per l'energia elettrica e dal TIVG per il Gas. **Voltura:** procedura per cambiare intestatario del Contratto con il medesimo fornitore, senza che sia interrotta l'erogazione della fornitura di energia elettrica o gas naturale.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

D.M. 37/2008: D.M. 22 gennaio 2008, n. 37 ("Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici") in G.U. 12 marzo 2008, n. 61; **Del. 102/2016/R/com:** Del. Arera del 10 marzo 2016, pubblicata sul sito Arera in data 11 marzo 2016 e s.m.i.; **Del. 135/2021/R/eel:** Del. Arera n. 135/2021/R/eel del 30 marzo 2021, pubblicata sul sito Arera in data 02 aprile 2021 e s.m.i.; **Del. n. 302/2016/R/com:** Del. Arera approvata in data 9 giugno 2016 e pubblicazione il 10 giugno 2016 come modificata e integrata dalle delibere Arera n. 783/2017/R/com e 250/2023/R/com; **Delibere n. 646/2015/R/eel:** Del. Arera approvata il 22 dicembre 2015 e pubblicata sul sito di Arera il 22 dicembre 2015; **Delibere 574/2013/R/gas:** Del. approvata da Arera il 12 dicembre 2013 e pubblicata sul sito di Arera il 13 dicembre 2013; **Del. 100/2023/R/com:** Del. approvata da Arera il 14 marzo 2023 e pubblicata sul sito ARERA il 17 marzo 2023; **Del. n.102/2023/R/gas:** Del. approvata da Arera il 14 marzo 2023 e pubblicata sul sito Arera in data 17 marzo 2023 e s.m.i. **Del. ARG/elit 104/11:** Del. Arera del 28 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2011 e s.m.i.; **Del. 85/2024/R/gas:** Del. Arera del 19 marzo 2024, pubblicata sul sito Arera in data 20 marzo 2024 e s.m.i.; **Del. n. 138/04:** Del. Arera del 29 Luglio 2004, pubblicata sul sito Arera in data 31 Luglio 2004 e s.m.i.; **Del. 487/2015/R/eel:** Del. Arera n. 487/2015/R/eel del 14 ottobre 2015, pubblicata sul sito Arera in data 19 ottobre 2015 e s.m.i.; **TIBEG:** Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici approvato con Del. Arera 402/2013/R/com del 26 settembre 2013 e pubblicata sul sito Arera in data 30 settembre 2013 e s.m.i.; **Codice Civile o c.c.:** il testo del c.c.

approvato con Regio Decreto n. 262 del 16 marzo 1942, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 79 del 4 aprile 1942 e s.m.i.; **Codice del Consumo:** approvato con D.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 pubblicato in G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 e s.m.i.; **Codice in materia di protezione dei dati personali:** D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003 e s.m.i.; **Codice di condotta commerciale o CCC:** approvato con Del. Arera 426/2020/R/com e pubblicata sul sito Arera in data 29 ottobre 2020 e s.m.i. per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai Clienti finali; **RQDG:** Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2027 approvato con Delibera Arera n. 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito Arera in data 27 dicembre 2019 e s.m.i.; **TICO:** Testo Integrato Conciliazione approvato con Del. Arera 209/2016/E/com del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito Arera in data 6 maggio 2016 e s.m.i.; **TIF:** Testo Integrato della Fatturazione, Allegato A della Del. Arera 463/2016/R/com del 4 agosto 2016 e pubblicata sul sito Arera in data 5 agosto 2016 e s.m.i.; **TIME:** Testo integrato del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2024-2027; **TIMG:** Testo Integrato Morosità Gas adottato con Del. Arera ARG/gas 99 del 21 luglio 2011 e pubblicata sul sito Arera in data 29 luglio 2011 e s.m.i.; **TIMOE:** Testo integrato della morosità elettrica adottato con Del. Arera 258/2015/R/com e pubblicata sul sito Arera in data 04 giugno 2015 e s.m.i.; **TIQD:** Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2024-2027 come approvato dalla Del. Arera 617/2023/R/eel del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito Arera in data 29 dicembre 2023 e s.m.i.; **TIQV:** Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita, Allegato A della Del. Arera 413/16/R/com e pubblicata sul sito Arera in data 22 luglio 2016 e s.m.i.; **TIS:** Testo Integrato Settlement, Allegato A della Del. Arera ARG/elt 107/09 del 30 luglio 2009 e pubblicata sul sito Arera in data 04 agosto 2009 e s.m.i.; **TISIND:** Testo Integrato Sistema Indennitario approvato con Del. Arera 593/2017/R/com del 3 agosto 2017 e pubblicata sul sito Arera in data 4 agosto 2017 e s.m.i.; **TISG:** Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale, approvato con Delibera n. 148/2019 e pubblicato da ARERA in data 16 aprile 2019; **TIRV:** Testo Integrato del Ripristino Volontario, approvato con Del. Arera 228/2017/R/com del 6 aprile 2017, pubblicata sul sito Arera in data 7 aprile 2017 e s.m.i.; **TIV:** 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, Allegato A della Del. 362/2023/R/eel del 3 agosto 2023 e pubblicata sul sito Arera in data 4 agosto 2023 e s.m.i.; **TIVG:** Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale, Allegato A della Del. Arera 100/2023/R/com del 14 marzo 2023, pubblicata sul sito Arera in data 17 marzo 2023 e s.m.i.; Del. Arera 569/2018/R/com pubblicata sul sito Arera in data 14 novembre 2018 e s.m.i., che ha approvato le Disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (**Disciplina della prescrizione**); Tutti i riferimenti normativi citati nel Contratto e nei suoi allegati (incluse le presenti CGF) sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana o tramite le modalità individuate dalle autorità competenti.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO 1.1 Oggetto del Contratto è la somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale, nonché gli eventuali servizi aggiuntivi alla fornitura, presso il/i Punto/i di fornitura del Cliente da parte di Tua Energia. 1.2 La fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale è disciplinata dalle presenti CGF, dalle CTE, dalla Proposta di Contratto e da ogni altro modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente per la conclusione del Contratto. In caso di contrasto tra le CGF e le CTE, queste ultime prevalgono. 1.3 Ai sensi del Contratto, Tua Energia si impegna a somministrare al Cliente l'energia elettrica e/o il gas naturale, nelle quantità e secondo le caratteristiche di prelievo indicate nella Proposta di Contratto. Il Cliente si impegna ad acquistare e a prelevare esclusivamente da Tua Energia tutti i quantitativi di energia elettrica e/o di gas naturale necessari al proprio fabbisogno, presso il/i Punto/i di fornitura dove è installato il Contatore nei termini e alle condizioni del presente Contratto. Il Cliente si impegna a prelevare quantitativi di energia elettrica e/o gas naturale entro i limiti eventualmente previsti nella CTE. 1.4 Ogni eventuale **variazione** del/i Punto/i di fornitura e/o degli impegni di capacità e/o dei quantitativi di energia elettrica e/o gas naturale prelevati rispetto a quanto previsto nelle CTE e dichiarato dal Cliente nella Proposta di Contratto, dovrà essere preventivamente concordata con Tua Energia e sarà, comunque, subordinata all'accettazione da parte di Tua Energia e dell'Impresa di Distribuzione. Restano a esclusivo carico del Cliente eventuali oneri e/o corrispettivi che l'impresa di Distribuzione dovesse richiedere in conseguenza delle predette variazioni. 1.5 In caso di **incongruenza** tra i dati comunicati dal Cliente nella Proposta di Contratto e quelli risultanti all'Impresa di Distribuzione o nel Registro Centrale Ufficiale (RCU) del Sistema Informativo Integrato (SII) relativamente ai consumi o ad altre caratteristiche tecniche della fornitura, Tua Energia si riserva di utilizzare le informazioni rese dall'Impresa di Distribuzione o del SII. 1.6 La consegna dell'energia elettrica e/o del gas naturale da parte di Tua Energia avverrà all'uscita del Contatore alle condizioni di esercizio della rete a cui il/i Punto/i di fornitura è/sono allacciato/i, con riferimento all'energia elettrica in bassa tensione o media tensione, e/o con riferimento al gas naturale in bassa pressione, salvo indicazioni differenti dell'Impresa di Distribuzione. 1.7 Qualora il Cliente abbia optato nella Proposta di Contratto per la somministrazione **congiunta** di energia elettrica e gas naturale, si applicheranno integralmente le presenti CGF. Qualora il Cliente abbia optato esclusivamente per la somministrazione di energia elettrica o per la somministrazione di gas naturale, si applicheranno le disposizioni delle presenti CGF ad esse specificamente applicabili. 1.8 Il Cliente, durante la vigenza del Contratto, potrà modificare la dichiarazione relativa a "abitazione di residenza", in tal caso Tua Energia applicherà gli eventuali conseguenti oneri di sistema e tributi. I suddetti dati relativi alla residenza saranno poi trasmessi da Tua Energia al Distributore. Relativamente all'energia elettrica si specifica che, in merito alla tipologia d'uso di uno o più POD, verrà considerato quanto dichiarato dal Cliente nel Contratto. In caso di incongruenza con i dati a disposizione del Distributore, Tua Energia considererà valide le dichiarazioni del Cliente - delle quali il Cliente stesso si assume la responsabilità - e comunicherà al Distributore la variazione di tipologia d'uso. In caso di utilizzo diverso da quello dichiarato, Tua Energia potrà altresì addebitare al Cliente gli ulteriori costi, imposte e sanzioni che ne dovessero derivare. Tua Energia potrà addebitare al Cliente gli oneri amministrativi richiesti dal Distributore per variazioni comunicate dal Cliente ai sensi del TIC. 1.9 Il Cliente, nel caso in cui ricada in una delle condizioni di vulnerabilità previste dal D.L. 115/2022 (Decreto Aiuti-bis), ha diritto di identificarsi come tale ai sensi della Del. ARERA 102/2023/R/gas e di scegliere la fornitura nel Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas a condizioni contrattuali ed economiche definite da ARERA medesima.

2. DICHIARAZIONI E IMPEGNI DEL CLIENTE 2.1 Il Cliente dichiara e garantisce a Tua Energia che: (i) il/i Punto/i di fornitura indicato/i nella Proposta di Contratto risulta/no già adeguatamente collegato/i alle reti di distribuzione locale (nei casi diversi dai nuovi allacci) e che le opere realizzate per collegare i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta vigente e in grado di soddisfare i propri fabbisogni energetici; (ii) i propri impianti sono adeguati ai propri fabbisogni e conformi alla normativa di volta in volta vigente in materia di sicurezza, prevenzione e alle disposizioni antinfortunistiche e manleva Tua Energia da ogni responsabilità a riguardo; (iii) ha legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti; (iv) non ha morosità pregresse relativamente a precedenti rapporti di fornitura con altri operatori e/o con l'Impresa di Distribuzione; (v) il codice fiscale fornito in sede di stipula del Contratto è corretto in ogni sua parte; (vi) non ha subito protesti e/o iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti; Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza di quanto dichiarato ai soprastanti punti da "i" a "vi" e, in caso di dichiarazioni false o inesatte, manleva e tiene indenne Tua Energia da ogni responsabilità derivante dalla suddetta dichiarazione. Restano a intero carico del Cliente tutti gli eventuali oneri, sanzioni, penali o corrispettivi in genere che Tua Energia fosse tenuta a corrispondere a qualsiasi titolo a qualunque persona fisica o giuridica a causa di quanto dichiarato dal Cliente. 2.2 In tutti i casi ove le opere e/o gli impianti del Cliente non fossero rispondenti alle dichiarazioni richiamate ai punti "i" e "ii" del precedente art. 2.1, il Cliente si obbliga a provvedere tempestivamente al loro adeguamento e a sostenerne i relativi costi. In tal caso, il Cliente stesso prenderà accordi direttamente con il Distributore, consentendo a Tua Energia di effettuare le opportune verifiche ed esibendo, su richiesta di Tua Energia, la documentazione comprovante la sicurezza dei propri impianti. In caso di rilevata irregolarità, Tua Energia potrà richiedere al Distributore di sospendere la somministrazione sino a quando il Cliente non avrà rimediato all'irregolarità a proprie cure e spese. Qualora il Cliente non provveda a porre rimedio entro dieci (10) giorni lavorativi dall'accertamento dell'irregolarità, Tua Energia avrà comunque la facoltà di sospendere la somministrazione o risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. È fatto salvo il diritto per Tua Energia al risarcimento per ogni eventuale danno subito e/o per eventuali rimborsi richiesti da soggetti terzi. 2.3 Tua Energia si riserva altresì la facoltà di richiedere al Cliente le somme da quest'ultimo eventualmente dovute al Fornitore del Servizio di Default distribuzione gas, all'Impresa di Distribuzione o l'eventuale indennizzo CMOR di cui al TISIND richiesto da un precedente fornitore. 2.4 In caso di richiesta di Voltura, il nuovo Cliente deve presentare a Tua Energia: a) l'apposita modulistica compilata e firmata, unitamente alla copia del documento di identità; b) documento o dichiarazione di legittimo possesso/detenzione dell'immobile per il quale si chiede la fornitura in base a quanto stabilito dall'art. 5 del D.L. n. 147/2014, convertito con L. n. 80/2014 (Piano Casa); c) dichiarazione di estraneità all'eventuale debito del Cliente uscente. In assenza della documentazione richiesta Tua Energia non darà esecuzione alla richiesta di voltura. In caso di invio completo della documentazione, Tua Energia darà

esecuzione alla richiesta di voltura e il Contratto con il Cliente si intenderà concluso e perfezionato secondo quanto previsto dall'articolo 4 delle presenti CGF. In assenza di dichiarazione di estraneità di cui al punto c), Tua Energia si riserva di addebitare al Cliente i corrispettivi previsti dal Contratto con riferimento ai prelievi di energia elettrica e/o gas naturale rilevati/stimati a partire dalla data di occupazione dell'immobile, come indicata nella documentazione dallo stesso inviata, anche in caso di rifiuto della Voltura da parte di Tua Energia ai sensi degli articoli 4 e 10 delle presenti CGF. Con riferimento alle forniture di energia elettrica, nel caso in cui il vecchio Cliente (voluturato) non fosse già cliente Tua Energia, sarà comunque possibile per il nuovo Cliente (voluturante) presentare a Tua Energia una richiesta di Voltura con contestuale cambio di fornitore. In ogni caso l'avvio dell'esecuzione della fornitura in capo al nuovo Cliente coinciderà con la data di voltura secondo la regolazione vigente (Del. 102/2016/R/com e Del. 135/2021/R/eeel e ss.mm.ii.), che non necessariamente corrisponde alla data di eventuale rilevazione dell'autolettura o richiesta di Voltura. Il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di Voltura, comunicandolo al Cliente, e di procedere alla risoluzione del contratto di fornitura in essere alla data di presentazione della richiesta di voltura per il Punto di fornitura interessato e alla contestuale risoluzione contrattuale verso il SII. **2.5** Il Cliente è consapevole che l'energia elettrica e/o il gas naturale non potranno essere **utilizzati** in siti diversi da quelli previsti nella Proposta di Contratto, né ceduti sotto qualsiasi forma a terzi ad esclusione, con riferimento all'energia elettrica, del caso di presenza di un contratto di scambio sul posto, ritiro dedicato e simili. **2.6** L'energia elettrica e/o il gas naturale potranno essere utilizzati esclusivamente per gli usi descritti nella Proposta di Contratto o, per quanto concerne il gas naturale, nella dichiarazione prevista ai sensi dell'articolo 7 del TISG (che, in caso di contrasto, prevale sul Contratto) e in conformità alle migliori regole di prudenza e sicurezza. Eventuali diversi usi dovranno essere preventivamente concordati in forma scritta con Tua Energia.

3. DISPACCIAMENTO E TRASPORTO DELL'ENERGIA ELETTRICA E GAS: MANDATI DEL CLIENTE **3.1** Con la sottoscrizione della Proposta di Contratto e dei suoi allegati, il Cliente conferisce irrevocabilmente, in via esclusiva e a titolo gratuito a Tua Energia e per tutta la durata del Contratto: **(a)** mandato senza rappresentanza affinché sottoscriva e gestisca in nome proprio e nell'interesse del Cliente il contratto di dispacciamento dell'energia elettrica con il gestore della rete, attualmente Terna S.p.A., e il contratto di Trasporto relativo al/i PdF con il Distributore Elettrico avente ad oggetto la prestazione del servizio di Trasporto per conto del Cliente, inclusa la gestione dei dati di misura e a porre in essere tutto quanto necessario e opportuno a tal fine; tale mandato si intenderà accettato da Tua Energia con la comunicazione di accettazione della Proposta di Contratto; **(b)** mandato con rappresentanza ad accettare in nome e per conto del Cliente le condizioni tecniche predisposte dal Distributore Elettrico o a sottoscrivere il contratto per il servizio di connessione alla rete elettrica, che disciplina il servizio di connessione degli impianti e apparecchi elettrici del Cliente alla rete del Distributore Elettrico, funzionale all'erogazione del servizio di Trasporto; **(c)** mandato senza rappresentanza per la partecipazione della stessa alle procedure di assegnazione della capacità di importazione o altri diritti relativamente al/ai Punto/i di fornitura. **3.2** Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione e a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari alla conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e il contratto di dispacciamento con Terna S.p.A. **3.3** Tua Energia, in conformità con quanto previsto dall'art. 1715 del c.c., risponderà nei confronti del Cliente per i soli fatti a essa direttamente imputabili e in relazione all'adempimento delle proprie obbligazioni contrattuali e non sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dai contratti e dalle richieste di cui ai precedenti punti da (a) a (c) di cui al punto 3.1. **3.4** Tutti i mandati previsti ai sensi del Contratto si intendono conferiti a Tua Energia con facoltà di quest'ultima di sostituire a sé un soggetto terzo ai sensi dell'art. 1717 c.c. **3.5** Il Cliente è consapevole che la regolazione vigente impone una serie di obblighi nei suoi confronti tra cui: **(a)** non effettuare prelievi eccedenti la potenza massima installata o la pressione disponibile o comunque fraudolenti o irregolari; **(b)** permettere ispezioni e verifiche sui propri impianti e sui Contatori; **(c)** non manomettere le apparecchiature dell'Impresa di Distribuzione e non alterare le misurazioni dei consumi; **(d)** pagare i corrispettivi richiesti per le attività svolte dall'Impresa di Distribuzione. Salva diversa previsione, tali corrispettivi saranno pagati da Tua Energia e radddebitati in bolletta da parte di quest'ultimo al Cliente; **(e)** mantenere gli impianti in sicurezza e adeguarli alle norme tecniche, ove richiesto. **3.6** Il Cliente, inoltre, si impegna a: **(a)** conservare e mantenere integre le apparecchiature di misura e gli impianti di consegna dell'energia elettrica e/o del gas naturale; **(b)** porre in essere tutto quanto necessario al fine di garantire la sicurezza sulle reti e del sistema elettrico nazionale; **(c)** a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del Contratto di Dispacciamento, del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica, del Contratto di Connessione e del Contratto di Distribuzione e a tenere indenne Tua Energia in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto. **3.7** È fatta salva la facoltà del Cliente di rivolgersi direttamente al Distributore ove previsto dalla normativa vigente. **3.8** Il trasporto del gas naturale fino al/ai PDR avverrà a cura dell'Impresa di Distribuzione in esecuzione di opportuni accordi che Tua Energia s'impegna a concludere direttamente o a far concludere da soggetti terzi nel rispetto delle modalità e delle tempistiche previste dalla normativa di volta in volta vigente. A sua volta, il Cliente s'impegna a prestare a Tua Energia tutta la propria necessaria collaborazione e a fornire in tempo utile, comunque prima dell'inizio della somministrazione, tutti i documenti e informazioni utili e/o necessari a tale scopo. **3.9** Qualora Tua Energia operasse in qualità di sola controparte commerciale e si avvallesse, pertanto, di soggetti terzi in qualità di utente del trasporto e del dispacciamento elettrico e/o utente del servizio di distribuzione gas, in conseguenza dell'eventuale risoluzione del contratto tra Tua Energia e l'utente del trasporto e dispacciamento e/o l'utente della distribuzione anche il presente Contratto dovrà intendersi risolto limitatamente alla fornitura interessata e in tale caso: **(a)** il contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dalle Dell. 138/04 (GAS) e 487/2015/R/eeel (EE) e ss.mm.ii., che saranno successivamente comunicati; **(b)** la fornitura verrà comunque garantita da parte dell'esercente il servizio di ultima istanza previsto dalla regolazione vigente.

4. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E CONDIZIONE SOSPENSIVA **4.1.** Il Cliente sottopone a Tua Energia la Proposta di Contratto debitamente sottoscritta, compilando l'apposito modulo. All'atto della stipula del Contratto il Cliente deve fornire le proprie generalità, gli ulteriori dati richiesti dalla vigente normativa e gli eventuali necessari atti autorizzativi. La Proposta di Contratto è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, ed è valida per i **45 giorni** successivi alla sua data di sottoscrizione. Il Contratto si intende perfezionato con l'accettazione scritta su Supporto durevole, da parte di Tua Energia, della Proposta di Contratto del Cliente. Tua Energia si riserva la facoltà di non accettare la Proposta di Contratto, oppure di rifiutarla, per qualsiasi motivo (incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la sussistenza di morosità del Cliente nei confronti di Tua Energia stessa e/o la valutazione negativa sull'affidabilità creditizia del Cliente basata anche su dati acquisiti da fonti pubbliche e da appositi Sistemi di Informazione Creditizia). In caso di mancata accettazione di Tua Energia, la Proposta di Contratto si intenderà rifiutata decorsi 45 giorni dalla sottoscrizione della stessa da parte del Cliente. **4.2** Il Contratto si intende eseguito con l'**attivazione della/e somministrazione/i**, secondo tempistiche variabili in base alla tipologia di operazione richiesta. La data di inizio sarà comunicata dal Fornitore al Cliente mediante lettera di benvenuto o altro mezzo idoneo (APP, e-mail) e indicata in fattura. In caso di cambio fornitore, la fornitura inizierà entro la prima data utile e sempre subordinatamente alla correttezza dei dati forniti e all'esito positivo della procedura presso il SII. L'esecuzione del Contratto sarà avviata solo dopo il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui all'art. 5, salvo espressa richiesta di esecuzione anticipata da parte del Cliente. In tal caso, il Fornitore potrà attivare la fornitura anche prima del predetto termine, fermo restando che il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi relativi al periodo eventualmente fruito. In caso di **nuova attivazione, si applicano le tempistiche previste** dal TIQD per l'energia elettrica e la RQDG per il gas, salvo quanto indicato nel preventivo del Distributore. **In caso di ripensamento di cui all'art. 5**, e ove l'attivazione non sia annullabile, la fornitura sarà mantenuta solo per il tempo necessario alla cessazione o a un nuovo cambio fornitore, con addebito dei relativi corrispettivi. **4.3 In caso di Voltura** con cambio fornitore, la fornitura sarà attivata secondo quanto previsto dalla Del. 135/2021/R/eeel, generalmente entro 5 giorni lavorativi. Per le volture senza cambio fornitore, si applicano per l'elettricità le tempistiche indicate nella Del. 102/2016/R/com (entro 2 giorni lavorativi); per il gas le tempistiche indicate nella delibera Del. 323/2025/R/com (entro 5 giorni lavorativi). Il Cliente sarà informato per iscritto, conformemente alla normativa vigente, in merito a eventuali variazioni della data di attivazione. **4.4 In assenza del buon esito o comunque in presenza di disallineamenti** tra i dati anagrafici forniti e quelli in possesso del SII o del Distributore, il Contratto non potrà avere esecuzione per causa non imputabile a Tua Energia e lo stesso si intenderà automaticamente sciolto senza responsabilità di nessuna delle Parti, con comunicazione scritta al Cliente da parte di Tua Energia. Sarà cura di Tua Energia contattare il Cliente affinché questi possa fornire i dati richiesti ai fini della sottoscrizione di una nuova Proposta di Contratto. **4.5** Salvi i casi specificamente previsti dalla normativa applicabile, l'accettazione della Proposta di Contratto e, quindi, l'attivazione della somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale con riferimento ai PdF e alle condizioni tecniche indicati nella Proposta di Contratto da parte di Tua Energia è **sospensivamente condizionata** al realizzarsi delle seguenti condizioni: **(a)** esito positivo della procedura di switching, nuovo allaccio e relativa attivazione, subentro, voltura, voltura con cambio fornitore; **(b)** efficacia del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica, del Contratto di Dispacciamento, del Contratto di Distribuzione e degli eventuali ulteriori contratti applicabili con l'Impresa di

Distribuzione a cui gli impianti del Cliente si trovano allacciati; **(c)** ottenimento da parte del Cliente e di Tua Energia delle autorizzazioni, concessioni e nulla osta necessari rilasciati dalle competenti autorità; **(d)** rilascio della garanzia, ove richiesto, nei termini definiti all'art. 11; **(e)** esito positivo delle verifiche circa la solvibilità e affidabilità creditizia del Cliente. Il Cliente è consapevole che tali verifiche saranno svolte, anche da parte di società terze specializzate, anche mediante la consultazione dei Sistemi di Informazione Creditizia (SIC), ai sensi dell'art. 30 ter lett. b-ter del D. lgs. 141/2010, come integrato dalla L. 124/2017 e verranno effettuate nel rispetto delle prescrizioni della citata normativa e di quelle in materia di protezione dei dati personali; **(f)** trasmissione da parte del Cliente di tutta la documentazione prevista ai sensi della normativa, ivi inclusa, per le richieste di voltura, di voltura con cambio fornitore, di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro, la documentazione attestante il legittimo possesso/detenzione dell'immobile e la data di decorrenza dello stesso; **(g)** nel caso in cui il metodo di pagamento definito contrattualmente sia l'addebito diretto su conto corrente bancario con SDD, la correttezza delle coordinate bancarie fornite dal Cliente per l'addebito, la loro coerenza con l'intestatario del conto, la correttezza dei dati della persona fisica delegata ad operare sul conto e il conseguente buon esito della procedura di rilascio del mandato all'incasso diretto; resta inteso che la medesima condizione sospensiva verrà applicata anche agli ulteriori metodi di pagamento ricorrenti, qualora previsti nelle CTE (ad es. PayPal, Carta di Credito, bonifico); **(h)** in caso di accoglimento delle richieste di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro, verifica dell'avvenuto pagamento degli oneri richiesti dal Distributore per l'interruzione per morosità eventualmente in precedenza eseguita e, a fronte di preventivo, degli oneri di nuovo allaccio o subentro; **(i)** verifica da parte di Tua Energia circa la correttezza della partita IVA e/o Codice Fiscale comunicati dal Cliente; **(j)** il PdF non sia sospeso per morosità; **(k)** l'assenza di richieste di sospensione per morosità del PdF nei dodici mesi precedenti alla data di richiesta di switching; **(l)** l'assenza di richieste di indennizzo CMOR ai sensi del TISIND in corso per il PdF; **(m)** la non provenienza del PdF dai servizi di ultima istanza; **(n)** l'assenza di ulteriori richieste di switching, eseguite nei dodici mesi precedenti alla data di richiesta di switching necessaria a dare efficacia al Contratto; **(o)** la classificazione del Contatore gas quale "accessibile"; **(p)** l'assenza di segnalazione, da parte del Distributore, di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità sul medesimo o altro PdF con riferimento al Cliente, per i quali risultino ancora eventuali importi insoluti; **(q)** l'assenza di segnalazione, da parte del Distributore, di precedenti iniziative giudiziarie per l'accesso forzoso a seguito di risoluzione contrattuale per impossibilità di interruzione dell'alimentazione sul medesimo PDR o altro PDR con riferimento al Cliente, per i quali risultino ancora eventuali importi insoluti; **(r)** in caso di Voltura, la mancata conferma dello stesso metodo di pagamento del precedente intestatario, ovvero la mancata scelta di un diverso metodo di pagamento previsto all'interno delle CTE; **(s) esito positivo della chiamata di controllo qualità** ovvero il processo di verifica per valutare la qualità del servizio per assicurare il rispetto degli standard aziendali e l'esistenza della volontà del consumatore di aderire all'offerta commerciale sottoscritta. Nel caso di Cliente di gas naturale e/o energia elettrica già servito da altra società di vendita, al fine di procedere con l'esecuzione del Contratto, Tua Energia si riserva di richiedere lo switching con possibilità di avvalersi **dell'esercizio di revoca**. In questo caso, ai sensi del TIMG e del TIMOE, Tua Energia sarà informata dal SII e ss.mm.ii., in merito a: i. (GAS/EE) eventuale chiusura del PdF a seguito dell'intervento di sospensione della fornitura per morosità; ii. (GAS/EE) eventuale presenza di una richiesta d'indennizzo in corso per il PdF; iii. (GAS/EE) mercato di provenienza del PdF, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; iv. (GAS/EE) date delle eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching; v. (GAS/EE) date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching in corso; vi. (GAS) accessibilità o meno del PDR. Qualora, al ricevimento di tali informazioni, Tua Energia decida di revocare lo switching, **verranno meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore**.

4.6 Qualora citate condizioni di efficacia **non si verifichino**, Tua Energia, entro il quarto (4) mese successivo alla data di conclusione del Contratto, informerà il Cliente mediante comunicazione scritta **che non darà esecuzione al Contratto**. Pertanto, gli effetti dell'eventuale recesso dal contratto con il precedente fornitore verranno meno. Resta inteso che Tua Energia potrà rinunciare a una o più delle suddette condizioni di efficacia del Contratto anche relativamente ad una sola delle somministrazioni di energia elettrica e gas naturale, essendo le predette condizioni sospensive previste nel suo esclusivo interesse. **4.7** Tua Energia aderisce alla **procedura di ripristino** ai sensi di quanto previsto dal TIRV.

5. DIRITTO DI RIPENSAMENTO 5.1 Nel caso in cui la Proposta di Contratto sia formulata da un Cliente domestico (Consumatore) o Condominio attraverso: (i) tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio Otp); (ii) o fuori dai locali commerciali di Tua Energia, il Cliente Consumatore potrà esercitare il proprio **Diritto di Ripensamento**, anche con riferimento ad una sola somministrazione, senza sostenere alcun onere aggiuntivo né obbligo di motivazione, entro **14 (quattordici) giorni** dalla sua conclusione, dandone comunicazione a Tua Energia mediante raccomandata A/R inviata alla Tua Energia S.r.l., Piazza della Repubblica n. 13 – 30026 Portogruaro (VE) o a mezzo e-mail: info@tua-energia.it o secondo le modalità indicate all'interno del modulo di ripensamento e di quanto indicato nel Sito Web. **5.2** Il termine di quattordici (14) giorni è esteso a trenta (30) giorni nel caso di Contratto concluso nel contesto di: (i) visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Consumatore; (ii) escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o concludere contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, ai sensi dell'art. 12.4 del CCC. **5.3** Le procedure per l'attivazione della fornitura verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. **5.4** Il Cliente Consumatore potrà esercitare il proprio Diritto di Ripensamento, utilizzando, a propria scelta: 1) il modulo di ripensamento disponibile sul sito Web www.tua-energia.it; 2) inviando una e-mail a Tua Energia all'indirizzo info@tua-energia.it; 3) inviando una PEC all'indirizzo tuaenergia.pec@pec.it. Ai sensi della normativa applicabile, rimane in capo al Cliente l'eventuale onere di dimostrare di aver correttamente esercitato il diritto di ripensamento. Resta inteso che, qualora il Cliente non richieda espressamente che Tua Energia avvii le attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del Diritto di Ripensamento, tali attività saranno avviate solo successivamente allo scadere del predetto termine. **5.5** Il Cliente che richieda espressamente l'avvio dell'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del Diritto di Ripensamento potrà comunque esercitare, entro il predetto termine, il proprio Diritto di Ripensamento, ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti da Tua Energia ai sensi degli articoli 3 e 13 nonché, ove la somministrazione abbia avuto inizio, gli eventuali corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto fino al momento della cessazione della fornitura. In questo caso, ai sensi degli artt. 50.3 e 51.8 del Codice del Consumo, il Consumatore riconosce che una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito da Tua Energia, ovvero una volta avviata la fornitura o, in caso di nuovo contratto con il medesimo fornitore, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto, non avrà più diritto di esercitare il Diritto di Ripensamento. Resta inteso che la richiesta da parte del Cliente di avviare le attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del Diritto di Ripensamento può comportare un anticipo dell'avvio della somministrazione rispetto ai termini indicati al successivo art. 4.3, ma non garantisce l'avvio della fornitura prima del decorso del termine previsto per l'esercizio del Diritto di Ripensamento. **5.6** Qualora il Cliente eserciti il Diritto di Ripensamento: (i) ove Tua Energia, alla data di esercizio di tale diritto, non abbia ancora avviato le attività connesse all'esecuzione del Contratto, la somministrazione sarà garantita dal precedente fornitore o, qualora il contratto con quest'ultimo fosse stato sciolto, nell'ambito dei servizi di ultima istanza previsti dalla regolazione vigente; (ii) ove, invece, Tua Energia, alla data di esercizio del diritto di ripensamento, abbia già avviato le attività connesse all'esecuzione del Contratto, la somministrazione sarà garantita da Tua Energia per il solo tempo necessario al fine di cambiare fornitore o di provvedere alla chiusura del PdF. Ove l'esercizio del Diritto di Ripensamento sia diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del PdF, il Cliente sarà tenuto a richiedere la disattivazione a Tua Energia, che provvederà, rispettivamente ai sensi di quanto previsto dal TIQC e dalla RQDG. **5.7** Qualora il Cliente eserciti il ripensamento dopo aver fatto richiesta di esecuzione anticipata e la fornitura non sia stata avviata da Tua Energia, quest'ultima potrà comunque richiedere gli eventuali costi sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e applicare un corrispettivo massimo non superiore a 23 euro.

6. DURATA DEL CONTRATTO, RINNOVO E RECESSO 6.1 Il Contratto è a tempo indeterminato. **6.2** Le Condizioni economiche si applicano per il periodo indicato nelle CTE e potranno essere oggetto di aggiornamento, compreso l'eventuale cambio di indicizzazione, alla scadenza, con preavviso da parte di Tua Energia di almeno 3 mesi tramite comunicazione in forma scritta su Supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, come indicato da quest'ultimo in fase di conclusione del Contratto. **6.3.** Qualora il Contratto preveda, nell'arco della durata dell'offerta indicata nelle CTE, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati da Tua Energia (quali: lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso), Tua Energia ne dà comunicazione in forma scritta al Cliente finale sul supporto durevole preventivamente accettato dallo stesso, con un preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto al termine delle suddette evoluzioni automatiche. Nel caso di mancato rispetto, da parte di Tua Energia, delle prescrizioni del Codice di Condotta Commerciale relative ai termini di preavviso, alle modalità di invio e ai contenuti previsti per le comunicazioni di cui al comma 6.2, le condizioni proposte

nelle stesse non troveranno applicazione e continueranno ad essere applicate le condizioni vigenti, ad eccezione del caso in cui i nuovi corrispettivi unitari risultino inferiori rispetto a quelli vigenti. **6.4.** In caso di mancato rispetto dei termini di preavviso al Cliente verrà, inoltre, riconosciuto un indennizzo automatico di 30 euro. **6.5** Fatto salvo quanto previsto dagli art. 6.9 e 6.13 ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto (anche con riferimento a una sola delle somministrazioni), in conformità all'Allegato A della Delibera 302/2016/R/com (così come aggiornato dalle Delibere 783/2017/R/com e 196/2019/R/com), dandone comunicazione all'altra Parte secondo le modalità e i termini di seguito specificati. Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente. **6.6** Tua Energia garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso. **6.7.** Nel caso in cui il Cliente intenda recedere al fine di cessare la fornitura e i contratti ad essa collegati, sarà tenuto ad inoltrare la comunicazione di recesso a mezzo raccomandata A/R o PEC direttamente a Tua Energia con preavviso non inferiore ad un (1) mese. Tua Energia comunicherà tempestivamente al Distributore l'ordine di cessazione dell'erogazione nei tempi e nei modi previsti dall'ARERA. È responsabilità del Cliente consentire l'accesso del Distributore ai locali di fornitura, qualora necessario per la disattivazione dell'utenza. Relativamente alla fornitura di gas naturale, qualora, a seguito di tre (3) tentativi effettuati dal Distributore, non risulti possibile disattivare la fornitura per indisponibilità del Cliente, Tua Energia potrà chiedere al Distributore competente l'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, con addebito al Cliente dei relativi oneri. In ogni caso, eventuali prelievi intercorrenti tra la data di richiesta di cessazione della fornitura da parte del Cliente e l'eventuale intervento di chiusura del PDR e/o interruzione da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente. **6.8** Resta inteso che, ad esclusione dei casi di cui all'art. 5, qualora il Cliente receda dal Contratto per cambio fornitore o al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati oppure nel caso di recesso da parte di Tua Energia oppure il Contratto venga risolto ad esempio per il venir meno, in capo al Cliente, della piena disponibilità dell'immobile in cui sono situati gli impianti, il Cliente resterà **responsabile anche per il pagamento dei consumi successivi** di energia elettrica e/o gas naturale fino alla data di efficacia della voltura o del cambio fornitore o della voltura con cambio fornitore o di attivazione dei servizi di ultima istanza o della disalimentazione del Pdf. **6.9** Limitatamente ai Clienti finali domestici o a imprese che occupano meno di cinquanta (50) dipendenti, a tempo indeterminato e a termine, e che realizzano un fatturato ovvero un totale di bilancio non superiore a dieci milioni di euro, in relazione ad un contratto di fornitura di energia elettrica a prezzo fisso con condizioni economiche a tempo determinato, qualora le CTE lo prevedano, potrà essere applicato un onere per recesso anticipato ai sensi di quanto previsto dall'articolo 7, comma 5, del D. Lgs. 210/2021 e del CCC di volta in volta vigente. Tale onere, definito nelle CTE, sarà in ogni caso proporzionato e non eccederà la perdita economica direttamente subita da Tua Energia. **6.10** A seguito del recesso esercitato dal Cliente e fino alla data di effettivo cambio fornitore o di effettiva disattivazione della fornitura, il Cliente rimane responsabile per il pagamento a Tua Energia di tutti i consumi relativi alle forniture e di eventuali danni arrecati all'impianto (da chiunque effettuati). **6.11** Qualora nella comunicazione di recesso non fosse precisato che esso è diretto alla cessazione della fornitura, quest'ultima proseguirà nel servizio di ultima istanza di competenza. **6.12** Tua Energia potrà esercitare in qualsiasi momento il recesso in forma scritta con un preavviso di 6 mesi, decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso, con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione da parte del Cliente, ad eccezione di quanto previsto dall'articolo 6.13. **6.13** In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, nel caso di Contratto di fornitura di energia elettrica a tempo indeterminato che preveda condizioni economiche a prezzo fisso efficaci per un periodo determinato del rapporto contrattuale, Tua Energia non può esercitare il diritto di recesso durante la vigenza delle predette condizioni economiche.

7. QUANTIFICAZIONE DEI CONSUMI **7.1** La quantificazione dei consumi di energia elettrica e/o Gas avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal Contatore Elettrico e/o Gas. A tal fine il Cliente si impegna pertanto a garantire l'accesso al Contatore agli incaricati del Distributore onde consentirne la verifica e la rilevazione dei dati di consumo, nonché per la verifica e controllo della sicurezza degli impianti installati. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in Bolletta con l'ordine indicato al successivo comma 8.1. **7.2** La rilevazione dei dati di consumo avverrà mediante telelettura nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto o tramite personale incaricato dal Distributore, secondo la frequenza minima prevista dalla normativa vigente di seguito indicata, fatti salvi eventuali piani di lettura migliorativi adottati dal Distributore e/o diverse previsioni di legge eventualmente intervenute durante il rapporto contrattuale. Segnatamente:

- **per la fornitura di energia elettrica** la frequenza dei tentativi di lettura è:
 - giornaliera per POD dotati di misuratori 2G;
 - almeno mensile per POD dotati di contatori elettronici o per POD con potenza disponibile superiore a 16,5 kW;
 - almeno quadrimestrale per i POD monorari con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;
- **per la fornitura gas, nel caso di Contatore non smart meter**, il TIVG prevede che la frequenza è fissata in:
 - 1 (un) tentativo all'anno per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno;
 - 2 (due) tentativi all'anno per PDR con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno (uno nel periodo aprile-ottobre e uno in novembre-marzo);
 - 3 (tre) tentativi all'anno per PDR con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno (uno nel periodo novembre-gennaio, uno in febbraio-aprile e uno in maggio-ottobre);
 - 1 (un) tentativo mensile per PDR con consumi superiori a 5.000 Smc/anno.

Se il Contatore Gas è dotato di un sistema smart meter (che consente la telelettura e telegestione del Contatore indipendentemente dai consumi annui) allora:

- **Contatore di classe G4 o G6**, la rilevazione dei consumi avverrà con frequenza mensile senza dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato:
 - i) fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento; ii) in subordine, fino a uno dei primi 3 (tre) giorni successivi all'ultimo giorno del mese di riferimento;
- diversi da quelli precedenti, la rilevazione dei consumi avverrà con frequenza mensile con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento.

Nel caso della fornitura gas, il Distributore darà evidenza di eventuali tentativi di raccolta della misura non andati a buon fine, rilasciando una nota informativa cartacea invitando il Cliente a comunicare l'eventuale autolettura.

7.3 Ai sensi del TIF, Tua Energia mette a disposizione del Cliente titolare di **POD trattato monorario e/o PDR non smart meter**, la possibilità di comunicare l'autolettura nella finestra temporale e con le modalità indicate in bolletta. **7.4** Il Cliente titolare di: • POD trattato per fasce ha la possibilità di trasmettere a Tua Energia l'autolettura del Contatore rilevata in completa autonomia qualora siano emesse una o più bollette contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi; • PDR dotato di **smart meter** ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del Contatore rilevata in completa autonomia qualora siano emesse consecutivamente bollette contabilizzanti dati di misura stimati per periodi corrispondenti a due volte quelli indicati alla Tabella 3 del TIF. **7.5** Tua Energia comunica al Cliente la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura trasmesso al momento dell'acquisizione del dato o, al più tardi, entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi nel caso in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata. **7.6** In caso di mancata lettura di un Contatore gas accessibile non smart meter entro i termini suddetti, Tua Energia riconoscerà al Cliente un indennizzo automatico pari a 35 (trentacinque) euro, o il diverso importo previsto, secondo la normativa in materia di qualità commerciale ed in ogni caso a seguito della ricezione del medesimo indennizzo, versato dal Distributore locale competente.

8. FATTURAZIONE, PAGAMENTI E INTERESSI DI MORA **8.1** I consumi rilevati come indicato all'Art. 7 che precede saranno utilizzati ai fini della fatturazione nel seguente ordine:

- a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- b) (solo per il gas naturale) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità indicate in Bolletta – e validate dal Distributore;
- c) i dati di misura stimati messi a disposizione dal Distributore oppure stimati da Tua Energia. In caso di stima propria, Tua Energia determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo i seguenti criteri: a) per l'energia elettrica in base ai consumi storici del Cliente e, in mancanza di questi, anche in base alla potenza contrattuale e al tipo d'uso; b) per il gas naturale in base all'uso del gas ed ai consumi storici del

Cliente o, in assenza di tali dati, utilizzando il volume annuo fornito dal Cliente in fase di attivazione della fornitura e il profilo di consumo standard definito da ARERA. Al ricevimento dei consumi effettivi e delle relative fatture emesse dal Distributore Locale, Tua Energia provvederà ad effettuare gli eventuali conguagli. **8.2** La Bolletta sarà trasmessa in formato cartaceo via posta o, in alternativa, previo rilascio di consenso del Cliente, via e-mail, all'indirizzo indicato dal cliente in fase di sottoscrizione del Contratto. L'attivazione da parte del Cliente del servizio di trasmissione delle bollette via e-mail è facoltativa ed esclude automaticamente l'invio cartaceo delle bollette. L'attivazione del servizio può essere richiesta in qualunque momento successivo alla sottoscrizione del contratto attraverso l'Area Clienti, o chiamando il servizio clienti di Tua Energia o gli sportelli sul territorio. L'attivazione del servizio è gratuita e può essere revocata in qualunque momento: in tal caso verrà ripristinato l'invio cartaceo delle bollette, senza l'addebito di alcun corrispettivo aggiuntivo. **8.3** La Bolletta si compone della bolletta sintetica e degli elementi di dettaglio, questi ultimi sempre accessibili dalla seconda pagina della bolletta sintetica inquadrando il QR code oppure cliccando sul link indicato, oltre a essere disponibili nell'Area Clienti di Tua Energia. **8.4** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della Bolletta, Tua Energia rende disponibili sul sito internet www.tua-energia.it il Glossario, recante le definizioni dei principali termini utilizzati nella Bolletta e una descrizione completa degli importi in essa presenti, nonché la Guida alla Bolletta con tutte le informazioni utili per la sua lettura. **8.5** Tua Energia si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 10 euro relativi a bollette di periodo; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva Bolletta all'interno della quale è data apposita evidenza. **8.6** Nei casi in cui il Cliente vanta a vario titolo un credito nei confronti di Tua Energia, in assenza di precedenti bollette non pagate rispetto alle quali opera la compensazione fino a concorrenza dei relativi importi a debito e a credito del Cliente, quest'ultimo riceve il rimborso dell'importo a credito con le modalità di seguito indicate, a titolo esemplificativo e non esaustivo: a) accreditato nella successiva/e Bolletta/e fino a esaurimento del credito stesso; b) bonifico sul conto corrente. **8.7** La Bolletta di Periodo per la fornitura di energia elettrica e gas naturale verrà emessa mensilmente salvo diversa disposizione nelle CTE. **8.8** La Bolletta di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Bolletta di periodo oltre tale termine, Tua Energia riconosce, in occasione della prima Bolletta utile, un indennizzo automatico al Cliente finale di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione, secondo quanto previsto dal TIF. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

- a) 6 euro nel caso in cui la Bolletta di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
- b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Tale importo è altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:

- a) 40 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
- b) 60 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Emissione della Bolletta di chiusura

8.9 La Bolletta di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo.

8.10 In caso di mancato rispetto da parte di Tua Energia della tempistica di emissione di cui al comma 8.9, Tua Energia riconosce, nella medesima Bolletta di chiusura, un indennizzo automatico di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione, secondo quanto previsto dal TIF, pari a:

- a) 4 euro, nel caso in cui la Bolletta sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 8.9;
- b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 8.9.

8.11 Nel caso in cui il Distributore non metta a disposizione di Tua Energia i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, la stessa invierà entro i termini di cui al comma 8.9 una Bolletta sintetica con consumi stimati, comunicando al Cliente che la bolletta di chiusura verrà emessa non appena saranno messi a disposizione dati di misura da parte dell'impresa di distribuzione. Decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura senza tali dati, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite di Tua Energia di ammontare pari a 35 euro. **8.12** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine riportato in bolletta che comunque non può essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della Bolletta, ovvero nel diverso termine eventualmente indicato da Tua Energia nella Proposta di Contratto e con le modalità indicate nelle CTE. **8.13** Il Cliente, senza costi aggiuntivi, salvo quanto indicato all'interno delle CTE, nonché fatti salvi i costi legati alla transazione eventualmente previsti dalla propria banca, può effettuare il pagamento delle bollette tramite addebito diretto sul proprio conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), oppure tramite addebito su carta di credito, o mediante bonifico e bollettino postale. In conformità alle applicabili previsioni normative relative alla regolazione dei pagamenti interbancari e senza pregiudizio per le altre previsioni di cui al presente articolo, qualora il Cliente abbia deciso di avvalersi della modalità di pagamento tramite SEPA Direct Debit (SDD), l'addebito in favore di Tua Energia avverrà mediante le procedure e le tempistiche previste dal sistema SDD. Le Parti concordano espressamente che Tua Energia, fatto salvo il caso in cui il cliente abbia scelto un metodo di pagamento non ricorrente (bollettino postale, bonifico bancario e carta di credito o debito), in aggiunta alle bollette di periodo previste dal presente Contratto, non invierà al Cliente alcuna preventiva notifica aggiuntiva circa la data di addebito e l'importo dei singoli pagamenti. Il Cliente, pertanto, riconosce e accetta che tali dati saranno esplicitati direttamente ed unicamente all'interno delle rispettive bollette, anche per le finalità di cui alla normativa applicabile. Le Parti concordano, inoltre, che (i) il Cliente riceverà tali dati secondo le tempistiche applicabili alla fatturazione da parte di Tua Energia di quanto previsto dal presente Contratto, e (ii) tali tempistiche potrebbero comportare un preavviso inferiore - rispetto alla data di effettiva regolazione - di quanto eventualmente prescritto dalla normativa applicabile. **8.14** Resta inteso che nei casi di mancato buon fine dell'addebito diretto SEPA (SDD) o dell'addebito su carta di credito o di qualsiasi altra forma di pagamento automatico pattuita, per qualsivoglia ragione, ivi incluso, a titolo esemplificativo, mancanza dei fondi, inadempimento della banca, non correttezza dei dati, il Cliente si impegna a disporre senza ritardo il pagamento secondo le ulteriori modalità di pagamento indicate in bolletta, fermo l'addebito di Tua Energia della somma di (10) dieci euro quali spese bancarie. **8.15** In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento, fatto salvo ogni ulteriore rimedio previsto dal Contratto, il Cliente sarà tenuto, senza la necessità di formale messa in mora da parte di Tua Energia, alla corresponsione in favore di quest'ultima di interessi moratori, calcolati su base annua, e pari al tasso ufficiale di riferimento determinato dalla Banca Centrale Europea (BCE) maggiorato di 3,5% (tre virgola cinque) punti percentuali, che sarà applicato dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento, oltre alle eventuali ulteriori spese sostenute, ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle fatture. **8.16** Eventuali reclami o contestazioni non sospenderanno l'obbligazione del Cliente di pagare gli importi dovuti a Tua Energia ai sensi del Contratto.

9. RATEIZZI **9.1** Il Cliente ha la facoltà di richiedere la rateizzazione degli importi addebitati nelle Bollette entro 10 giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della Bolletta secondo le modalità indicate nella stessa, e Tua Energia si riserva la facoltà di valutare ed eventualmente accettare la richiesta, salvo quanto espressamente previsto ai successivi commi 9.2 e 9.3. Sulla rateizzazione verranno applicati gli interessi contrattualmente previsti per il ritardato pagamento delle bollette. **9.2** Il Cliente ha diritto alla rateizzazione degli importi fatturati unicamente nei casi in cui è titolare di bonus sociale oppure in caso di fatturazione di importi anomali o di mancato rispetto, anche episodico, da parte di Tua Energia della periodicità della fatturazione, in base alle disposizioni della delibera 584/2015/R/com e del TIF, come di seguito dettagliato. **9.3** Il Cliente titolare di bonus sociale ha la possibilità di ottenere la rateizzazione, sia delle Bollette che contabilizzano consumi riferiti al periodo di agevolazione sia delle Bollette emesse durante il periodo di agevolazione pur riferendosi a consumi pregressi nei seguenti casi:

- a) per i clienti elettrici qualora la Bolletta contenente ricalcoli sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, mentre per i non domestici al duecento per cento, dell'addebito medio delle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
- b) per i clienti gas i) per i quali la periodicità di emissione della Bolletta non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli sia superiore al doppio dell'addebito più elevato presente nelle Bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente Bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito presente nella Bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti presenti nelle Bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; oppure ii) 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 oppure iii) clienti con un 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;

c) nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione della Bolletta prevista dal Contratto;

d) nei casi di emissione di bollette contenenti importi anomali, diversi dai casi precedenti, descritti all'art. 9.2 .

9.4 Il Cliente non titolare di bonus sociale ha la possibilità di ottenere la rateizzazione nei seguenti casi: 1) mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione delle bollette definita contrattualmente all'art. 8 o 2) emissione di bollette a) che contabilizzano i consumi sulla base di dati di misura effettivi o stimati oppure b) contenenti ricalcoli o c) emesse successivamente a un blocco di fatturazione, il cui importo i) elettrico sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi ed il cui importo ii) gas sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle Bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi oppure iii) bollette emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

9.5 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione di cui all'articolo 9.4 solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della Bolletta, secondo le modalità indicate nella Bolletta.

9.6 La rateizzazione di cui all'articolo 9.2 si attua secondo le modalità di seguito specificate:

- nei casi di cui all'articolo 9.3 lettere a) e b), 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 2 (due);

- nei casi di cui all'articolo 9.3 lettera c) e all'art. 9.4 punto 1, 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 emissione della Bolletta e comunque non inferiore a 2 (due);

- nei casi di cui all'articolo 9.3 lettera d) e all'art. 9.4 punto 2, 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 2 (due).

9.7 Le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di emissione della Bolletta, fatta salva la facoltà per Tua Energia di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla Bolletta e di inviarle separatamente da questi ultimi. Ad esse è applicato un interesse di dilazione pari al vigente Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR) calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

9.8 Tua Energia si riserva di richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, Tua Energia provvede ad allegare alla Bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo.

9.9 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo fornitore, Tua Energia ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.

9.10 Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale, Tua Energia è tenuta a offrire la possibilità di rateizzare il debito una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.

9.11 Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

a) la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;

b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate.

9.12 Tua Energia non è tenuta a offrire la rateizzazione, di cui al art. 9.2, 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.

10. SOSPENSIONE PER MOROSITÀ – RISOLUZIONE **10.1** Nel caso di mancato o parziale pagamento, trascorso 1 (un) giorno solare dalla scadenza della fattura, Tua Energia procederà con la formale costituzione in mora del Cliente, mediante diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 c.c. a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero a mezzo posta elettronica certificata (PEC), provvedendo ad intimare il pagamento delle bollette non pagate, ed indicando il termine ultimo di pagamento (15 (quindici) giorni solari dalla data di ricezione della comunicazione o il diverso termine minimo previsto dalla normativa), in applicazione delle disposizioni del TIMG e del TIMOE. **10.2** Successivamente alla comunicazione di costituzione in mora di cui al comma 10.1, il Cliente potrà comunicare a Tua Energia l'eventuale avvenuto pagamento, mediante invio di copia della ricevuta del versamento effettuato ai recapiti indicati nella comunicazione di sollecito. Qualora il Cliente non provveda all'invio di predetta comunicazione: 1. **per i POD/PDR non disalimentabili**, Tua Energia avrà la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale in essere con il Cliente per inadempimento e di inviare al SII la comunicazione di risoluzione contrattuale per morosità richiedendo l'estinzione di responsabilità di prelievo c/o il POD/PDR secondo quanto previsto dalle Delibere ARERA 487/2015/R/eel e 77/2018/R/gas e ss.mm.ii.; 2. **per i POD disalimentabili connessi in bassa tensione** e per i quali sussistano le condizioni tecniche del Contatore per la riduzione della potenza, trascorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo di pagamento e comunque non prima di 25 (venticinque) giorni solari dalla notifica della comunicazione di costituzione in mora, o il diverso termine minimo previsto dalla normativa applicabile, Tua Energia potrà richiedere la sospensione della fornitura che comporterà la riduzione della potenza ad un livello pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile. Decorsi ulteriori 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in costanza di mora da parte del Cliente, senza necessità di ulteriori comunicazioni il Distributore provvederà alla sospensione della fornitura per morosità; 3. **per i POD/PDR diversi da quelli di cui ai punti 1. e 2. del presente articolo**, trascorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo di pagamento e comunque non prima di 40 (quaranta) giorni solari dalla notifica della comunicazione di costituzione in mora o il diverso termine minimo previsto dalla normativa applicabile, Tua Energia potrà richiedere la sospensione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale. **10.3** Nel caso in cui a seguito di sospensione della fornitura per morosità, il Cliente non provveda al pagamento dell'insoluto, Tua Energia si riserva la facoltà di risolvere il Contratto per inadempimento ai sensi dell'art. 1456 c.c., estinguendo la propria responsabilità di prelievo presso il PDR/POD interessato. **10.4** Per i POD/PDR di cui ai punti 2. e 3. del comma 10.2, qualora non fosse possibile eseguire l'intervento di sospensione della fornitura, Tua Energia si riserva il diritto di richiedere all'Impresa di Distribuzione l'esecuzione dell'intervento di interruzione della fornitura del POD/PDR, qualora fattibile. L'eventuale interruzione dell'alimentazione del POD/PDR comporterà l'automatica risoluzione del Contratto di fornitura con il Cliente. **10.5** In tutti i casi di sollecito di pagamento, costituzione in mora, comunicazioni di preavviso intervento sul contatore, sospensione della fornitura o riduzione della potenza o interruzione della fornitura, restano a carico del Cliente, oltre alle somme dovute per gli importi fatturati, i relativi interessi e **le spese sostenute per il recupero del credito**, anche tutti gli oneri relativi alle procedure di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale nonché i seguenti oneri, salvo il maggior danno: **(a)** 8 (otto) Euro per ciascun sollecito scritto o telefonico; **(b)** 10 (dieci) Euro per ciascuna comunicazione di preavviso della sospensione della somministrazione (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: copertura di spese vive, spese di lavorazione, spese di gestione amministrativa della pratica, etc.). Lo stesso importo è dovuto nel caso di costituzione in mora non finalizzata alla sospensione della somministrazione; **(c)** 10 (dieci) Euro a titolo di spese amministrative per ciascun piano di rientro concordato con il Cliente; **(d)** tutti i costi dell'intervento tecnico di sospensione e/o interruzione effettuato dalla Società di Distribuzione o dal SII, come fatturati a Tua Energia, maggiorati di un importo pari a 30 (trenta) Euro a titolo di spese amministrative; **(e)** tutti i costi dell'intervento tecnico di riattivazione effettuato dalla Società di Distribuzione, come fatturati a Tua Energia, maggiorati di un importo pari a 30 (trenta) Euro a titolo di spese amministrative. **10.6** Tutti gli importi sopra indicati al punto 10.5 sono da considerarsi al netto di IVA che sarà applicata, ove dovuta, al Cliente. È fatta comunque salva la facoltà di Tua Energia di richiedere la risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 1454 (Diffida ad adempiere) del c.c. e di ottenere dal Cliente il risarcimento di qualsivoglia danno eventualmente subito in seguito al ritardato o mancato pagamento. In caso di non fattibilità dell'intervento di interruzione dell'alimentazione, Tua Energia si riserva di risolvere il contratto di fornitura e richiedere al SII la risoluzione contrattuale per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del POD/PDR, estinguendo la propria

responsabilità dei prelievi presso il POD/PDR dalla data di efficacia della risoluzione contrattuale. In caso di risoluzione contrattuale per impossibilità di interruzione di un PDR, Tua Energia sarà tenuta a trasmettere al Distributore, se richiesto da quest'ultimo: i. copia delle bollette non pagate; ii. copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente, unitamente alla documentazione attestante la ricezione; iii. copia della comunicazione di risoluzione del Contratto con il Cliente e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente; iv. copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima bolletta pagata; v. documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente. **10.7** A far data dall'avvenuta risoluzione contrattuale, e contestuale estinzione della responsabilità di prelievo, in mancanza di richiesta di switching per il medesimo POD/PDR da parte di altro utente del servizio di distribuzione/trasporto, saranno attivati i servizi di ultima istanza. **10.8** Ai fini della disalimentazione del PDR per inadempimento, il Cliente si impegna a garantire al Distributore, o a personale da questi delegato, l'accesso ai locali in cui è ubicato il Contatore. **10.9** Nel caso in cui la sospensione della fornitura o la riduzione di potenza di cui al precedente art. 10.2, punti 2. e 3., avvenga in assenza dell'invio della comunicazione di costituzione in mora ai sensi del precedente art. 10.1, Tua Energia corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro. **10.10** In relazione alle procedure di riduzione potenza e/o sospensione di cui al precedente art. 10.2, punti 2. e 3., Tua Energia corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro, in ipotesi di: i) mancato rispetto del termine ultimo indicato nella comunicazione di costituzione in mora, entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii) mancato rispetto del termine minimo tra il termine ultimo di pagamento e la data di richiesta di sospensione della fornitura all'Impresa di Distribuzione. L'importo dell'indennizzo sarà accreditato al Cliente in occasione della prima bolletta utile, attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella medesima bolletta. Qualora l'importo della prima bolletta sia inferiore all'importo dell'indennizzo automatico di cui sopra, la fatturazione dovrà indicare il credito a favore del cliente, il quale dovrà essere detratto dalle successive bollette sino ad esaurimento del credito o, alternativamente, corrisposto mediante rimessa diretta. In ogni caso, l'indennizzo automatico, se dovuto, dovrà essere corrisposto al cliente finale entro 8 (otto) mesi dal verificarsi della sospensione della fornitura o, per le sole forniture di energia elettrica, della riduzione della potenza. **10.11** In ogni caso, la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi: • qualora non sia stata effettuata la comunicazione di costituzione in mora nei termini e nelle modalità previste dai precedenti commi; • qualora il Cliente finale abbia comunicato a Tua Energia l'avvenuto pagamento secondo la modalità previste dall'art. 10.2; • qualora l'importo del mancato pagamento sia inferiore o uguale all'ammontare del deposito cauzionale o della garanzia equivalente applicata da Tua Energia e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione; • qualora Tua Energia non abbia provveduto a fornire una risposta motivata a un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore o relativo all'emissione di bollette contenenti importi anomali, salvo che l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 (cinquanta) euro o il reclamo sia stato inviato dal Cliente oltre i 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta di importo anomalo, o sia relativo all'emissione di bollette contenenti importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione; • qualora la morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per fattispecie diverse dalla fornitura e che non siano previste esplicitamente nel Contratto. **10.12** Il Fornitore si riserva la facoltà di ricorrere, nel caso di cessazione del rapporto contrattuale e qualora applicabile, al cosiddetto Sistema Indennitario di cui al TISIND, per il recupero dell'eventuale credito maturato nei confronti del cliente inadempiente tramite il corrispettivo di morosità CMOR. Nel caso in cui il suddetto corrispettivo CMOR, derivante da pregressa morosità del Cliente finale nei confronti dei precedenti Fornitori, venga addebitato a Tua Energia, lo stesso avrà diritto di addebitare tali oneri al Cliente stesso nella prima fattura utile, oltre ad applicare un importo pari a 35 (trentacinque) Euro a titolo di contributo spese amministrative per la gestione della pratica e di applicare la procedura di sospensione della fornitura anche per il mancato pagamento, da parte del Cliente, delle somme relative a tali crediti. **10.13** Nel caso in cui Tua Energia, in seguito alle attività di accertamento di cui all'art. 22.3, dovesse accertare delle irregolarità degli impianti del Cliente, potrà richiedere la sospensione della somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale fino a quando il Cliente non avrà sanato tali irregolarità. In ogni caso, Tua Energia provvederà a comunicare anticipatamente al Cliente la rilevazione delle menzionate irregolarità, con un preavviso di 15 (quindici) giorni rispetto alla data prevista per la sospensione della somministrazione. Durante tale periodo il Cliente potrà contestare l'irregolarità rilevata e Tua Energia si impegna a verificarne la fondatezza prima di procedere alla richiesta di sospensione della somministrazione. Rimane inteso che la sospensione può essere disposta con effetto immediato e senza necessità di preavviso in caso di prelievo fraudolento, di manomissione e rottura dei sigilli del Contatore ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto. In tutti questi casi, Tua Energia provvederà all'emissione di bollette sulla base di ricostruzione dei consumi effettuata dal Distributore che il Cliente sarà tenuto a pagare salvo poi eventualmente rivalersi sullo stesso Distributore. **10.14** Ai sensi dell'art. 1456 c.c. il presente Contratto si intenderà risolto su semplice dichiarazione da parte di Tua Energia nei seguenti casi: (a) una delle dichiarazioni di cui all'articolo 2 risulti non veritiera o non corretta, anche in un momento successivo alla stipula del Contratto; (b) il Cliente non ottemperi alla richiesta di pagamento; (c) in caso di manomissione e/o rottura dei sigilli del Contatore o di prelievo fraudolento da parte del Cliente; (d) violazione dell'art. 2.6 per usi del gas naturale e/o dell'energia elettrica diversi da quelli pattuiti; (e) mancato o ritardato pagamento di una o più bollette anche non consecutive; (f) mancata presentazione o rinnovo o ricostituzione della garanzia o del deposito cauzionale di cui all'art. 11; (g) il Cliente non comunichi correttamente il proprio numero di Partita IVA e/o Codice Fiscale o non comunichi tempestivamente ogni variazione degli stessi; (h) mancata trasmissione da parte del Cliente di tutta la documentazione prevista ai sensi della normativa, ivi inclusa, per le richieste di voltura, di voltura con cambio fornitore, di nuovo allaccio e relativa attivazione o di Subentro, la documentazione attestante il legittimo possesso/detenzione dell'immobile e la data di decorrenza dello stesso; (i) ove applicabile, la mancata accettazione espressa del Cliente, nelle modalità indicate all'articolo 5.4, della facoltà di Tua Energia di cedere a soggetti terzi i crediti derivanti da operazioni soggette al regime di c.d. split payment (scissione dei pagamenti), previsto dall'articolo 17-ter del DPR 633/72 e ss.mm.ii. nonché relative disposizioni attuative; (j) nel caso in cui il metodo di pagamento definito contrattualmente sia l'addebito diretto sul conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), l'errata indicazione delle coordinate bancarie fornite dal Cliente per l'addebito, la loro incoerenza con l'intestatario del conto, l'errata indicazione dei dati della persona fisica delegata ad operare sul conto e il conseguente esito negativo della procedura di rilascio del mandato all'incasso diretto, resta inteso che la medesima condizione verrà applicata anche agli ulteriori metodi di pagamento ricorrenti, qualora previsti nelle CTE; (k) in caso di accoglimento delle richieste di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro, pur in presenza di casi di interruzione della fornitura relativi al Cliente, segnalati dall'Impresa di Distribuzione, mancato pagamento di quanto richiesto dall'Impresa di Distribuzione per la prestazione di interruzione eventualmente eseguita e, a fronte di preventivo, delle prestazioni di nuovo allaccio o subentro; (l) nel caso in cui venga meno il metodo di pagamento scelto in fase di sottoscrizione e il Cliente non scelga un diverso metodo di pagamento previsto all'interno delle CTE già sottoscritte; (m) violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle obbligazioni poste a suo carico dall'articolo 8 per esclusivi fatti, colpa, responsabilità e, quindi, inadempimento del Cliente medesimo; (n) il Cliente di cui all'articolo 3 della L. 136/2010 non utilizzi, ai fini del pagamento, gli strumenti indicati nella medesima norma; (o) nel caso di voltura con cambio fornitore, l'indicazione in fase di stipula di una data di decorrenza successiva al sessantesimo giorno solare successivo alla data di stipula. Tua Energia potrà rinunciare a una o più delle suddette clausole risolutive, essendo queste previste nel suo esclusivo interesse. **10.15** Il Contratto si intenderà automaticamente risolto ai sensi dell'art. 1353 c.c., senza possibilità per il Cliente di avanzare pretese risarcitorie di alcun genere nei confronti di Tua Energia, al realizzarsi anche di una sola delle seguenti condizioni risolutive: a) revoca dell'autorizzazione di Tua Energia alla vendita di gas naturale e/o energia elettrica; b) risoluzione, per qualsiasi causa, del contratto di trasporto dell'energia elettrica o di distribuzione gas rispettivamente con il Distributore elettrico e gas; c) riduzione o ritiro di eventuali fidi o strumenti di garanzia e/o tutela del credito rilasciati a Tua Energia da parte di soggetti terzi specializzati, per le quali il Cliente autorizza sin d'ora il trattamento dei propri dati personali; d) perdita di efficacia dei contratti con il Trasportatore gas; e) il non verificarsi delle condizioni di cui all'art. 4.5; f) apertura di una procedura di concordato preventivo, ivi inclusa la procedura di concordato in bianco ai sensi del Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza (d.lgs. 12 gennaio 2019, n. 14). **10.16** In tutti i casi di cessazione anticipata del Contratto, fermo restando l'impegno di Tua Energia a recedere tempestivamente dagli accordi con l'Impresa di Distribuzione, ai termini e condizioni ivi previsti, sono posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi che il Distributore dovesse pretendere da Tua Energia a seguito della risoluzione anticipata.

11. GARANZIA DEI PAGAMENTI **11.1** Qualora il metodo di pagamento contrattualmente pattuito non sia l'addebito diretto SEPA (SDD) o l'addebito su carta di credito o altra forma di pagamento automatico e/o il pagamento secondo tali modalità non vada a buon fine, Tua Energia ha la facoltà di richiedere al Cliente il versamento di un importo a titolo di deposito cauzionale, a garanzia del corretto adempimento. **11.2** I livelli di deposito cauzionale o garanzia sono determinati nella seguente misura:

Energia Elettrica

Tipologia Clienti	Ammontare deposito (€)
Cliente domestico non titolare Bonus sociale	11,50 (undici/50) euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata
Cliente domestico titolare di bonus sociale ex Delibera ARERA 63/2021/R/com	5,20 (cinque/20) euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata
Cliente non domestico	15,00 (quindici/00) euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata

Gas Naturale

Tipologia Clienti No Bonus Sociale	Ammontare deposito (€)
Cliente con consumi annui inferiori di 500 Smc	30,00 (trenta/00) euro per i PDR
Cliente con consumi annui compresi tra 500 Smc e 1.500 Smc	90,00 (novanta/00) euro per PDR
Cliente con consumi annui compresi tra 1.501 Smc e 2.500 Smc	150,00 (centocinquanta/00) euro per PDR
Cliente con consumi annui compresi tra 2.501 Smc e 5.000 Smc	300,00 (trecento/00) euro per i PDR
Cliente con consumi annui superiori a 5.000 Smc	il valore di una mensilità per PDR al netto delle imposte

Gas Naturale

Tipologia Clienti con Bonus Sociale	Ammontare deposito (€)
Cliente con consumi annui inferiore di 500 Smc	25,00 (venticinque/00) euro per i PDR
Cliente con consumi annui compresi tra 500 Smc e 5.000 Smc	77,00 (settantasette/00) euro per PDR
Cliente con consumi annui superiori a 5.000 Smc	due mensilità per i PDR al netto delle imposte

11.3 L'ammontare del deposito cauzionale è soggetto ad adeguamento in caso di variazione dei consumi annuali, dello stato del Cliente ed in caso di variazioni disposte dall'ARERA o da altra autorità competente, che saranno vincolanti per il Cliente anche successivamente alla sottoscrizione del Contratto. Inoltre, l'ammontare del deposito cauzionale di cui al punto 11.2 potrà essere raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni: a) Tua Energia abbia costituito in mora il cliente finale, con riferimento ad almeno due bollette, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova bolletta; b) il cliente finale non abbia adempiuto alle previsioni di cui al comma 11.1 che precede e Tua Energia abbia costituito in mora il cliente finale, con riferimento ad almeno una bolletta nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova bolletta. Il Fornitore potrà quindi richiedere al Cliente, durante l'esecuzione del Contratto, il versamento delle integrazioni necessarie per adeguare l'ammontare del deposito cauzionale alle variazioni nel frattempo intervenute, mediante addebito del relativo importo in bolletta. **11.4** Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui ai commi 11.2 eventualmente richiesto, Tua Energia può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente di cui all'art. 10. **11.5** Il deposito cauzionale è addebitato nella prima Bolletta utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione. **11.6** Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato da Tua Energia, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima Bolletta utile. **11.7** Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla Bolletta di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. **11.8** Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca, per il pagamento delle Bollette, della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito. **11.9** Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora, in corso di vigenza del Contratto, scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle Bollette diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito. **11.10** Qualora nel corso del Contratto il Massimo Fatturato Mensile (come di seguito definito) risultasse superiore a € 5.000, Tua Energia potrà richiedere al Cliente non domestico, anche in presenza di domiciliazione su conto corrente, la stipula di una garanzia autonoma a prima richiesta, bancaria, assicurativa o di una garanzia in eventuale altra forma dalla stessa Tua Energia indicata. Il Massimo Fatturato Mensile è calcolato applicando le condizioni economiche previste dal Contratto (comprendenti di tutte le voci che concorrono alla definizione degli importi fatturati, inclusi oneri, maggiorazioni, IVA e altre imposte) al prelievo mensile più elevato previsto nel periodo di fornitura. In caso di applicazione, anche parziale, di corrispettivi variabili, al fine del calcolo del Massimo Fatturato Mensile verrà assunto il valore forward dell'indice di riferimento relativo al periodo di 12 mesi successivo alla richiesta della garanzia. La garanzia dovrà essere rilasciata per un importo determinato in funzione della massima esposizione potenziale di Tua Energia nei confronti del Cliente, calcolato moltiplicando per due il Massimo Fatturato Mensile, in caso di termini di pagamento entro i 20 giorni. In caso di termini di pagamento superiori ai 20 giorni, ma entro i 30 giorni, il fattore moltiplicativo sarà elevato a tre. In caso di termini di pagamento superiori ai 30 giorni, il fattore moltiplicativo potrà essere elevato fino a quattro. In caso di mancata costituzione della garanzia nei termini sopra esposti, così come in caso di omessa o parziale prestazione della suddetta garanzia, Tua Energia si riserva il diritto di risolvere il presente contratto, nei termini e con le modalità previsti dal precedente art.10.14 e 10.15, rimanendo esonerata da ogni responsabilità per eventuali danni che da ciò potessero derivare al Cliente.

12. CONDIZIONI DI FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS **12.1** Per la somministrazione, il trasporto e il dispacciamento dell'energia elettrica oggetto del Contratto, il Cliente si impegna a corrispondere a Tua Energia i corrispettivi descritti nel dettaglio nell'allegato CTE dell'Offerta prescelta. **12.2** Nel caso di cessata o discontinua pubblicazione di indici o componenti tariffarie richiamate nelle CTE, Tua Energia individuerà nuovi indici o componenti tariffarie la cui applicazione produca effetti sostanzialmente identici ai primi. Nel caso in cui i provvedimenti eventualmente richiamati nelle CTE dovessero diventare inefficaci, Tua Energia applicherà le componenti economiche previste da tali provvedimenti, fino a che gli stessi non saranno sostituiti. Nel caso in cui, secondo la regolazione vigente, tali variazioni non possano essere automaticamente applicate, Tua Energia provvederà ad inviare una comunicazione al Cliente ai sensi dell'art. 16.2. **12.3** I corrispettivi per la fornitura di Energia Elettrica descritti nelle CTE sono fissati al netto di imposte, accise, IVA e di qualsiasi altro eventuale onere fiscale applicabile al Contratto gravante sulla somministrazione di energia elettrica. **12.4** Se, dopo la richiesta di attivazione, i dati a disposizione dell'Impresa di Distribuzione, relativi all'uso di uno o più Punti di Prelievo, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto firmato, Tua Energia ne darà comunicazione al Cliente e farà comunque riferimento a quanto dichiarato dal Cliente. Il Cliente si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato nella Proposta di Contratto con riferimento all'uso della fornitura, e dichiara di conoscere le implicazioni fiscali dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di uso diverso da quello dichiarato, Tua Energia potrà addebitare al Cliente i maggiori costi, le imposte e le sanzioni che ne derivano. Se i dati che risultano all'Impresa di Distribuzione, relativi alla potenza impegnata ed alla tensione di fornitura, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto, Tua Energia darà prevalenza al dato risultante all'Impresa di Distribuzione. Per la sola residenza, il Cliente potrà rettificare il dato risultante all'Agenzia delle Entrate o altra Amministrazione finanziaria, inviando a Tua Energia una dichiarazione sostitutiva conforme a quanto stabilito dalle norme vigenti o inviando il certificato di residenza. In questo caso, se necessario, con la prima bolletta utile Tua Energia effettuerà un conguaglio applicando i giusti corrispettivi con effetto retroattivo, partendo dalla data di attivazione della fornitura. Il requisito della residenza rileva sia a fini tariffari che fiscali; per tale motivo il Cliente è tenuto ad informare immediatamente Tua Energia nel caso di inapplicabilità o perdita di tale requisito. Se tale comunicazione non dovesse essere condivisa, Tua Energia potrà addebitare al Cliente i corrispettivi ulteriori (se contrattualmente previsti), e anche gli oneri (inclusi imposte, interessi e sanzioni irrogate dall'Amministrazione finanziaria) eventualmente sostenuti dalla stessa. **12.5** Per la somministrazione, il trasporto e la distribuzione del gas naturale oggetto del Contratto, il Cliente si impegna a corrispondere a Tua Energia i corrispettivi descritti nel dettaglio nell'allegato CTE dell'Offerta prescelta. **12.6** La quantificazione dei quantitativi di gas naturale somministrato al Cliente ai fini di fatturazione verrà effettuata utilizzando come unità di misura il Metro Cubo alle condizioni standard (Smc), ossia a una temperatura di 15° C e alla pressione assoluta di 0,101325 Mpa (1,01325 bar). Nel caso di Punti di fornitura allacciati a una rete di distribuzione del gas naturale il cui Contatore non sia dotato di strumentazione che permetta la correzione elettronica della misura alle condizioni standard, ai quantitativi di gas naturale somministrato ai sensi del Contratto sarà applicato un coefficiente correttivo ("Coefficiente C"), determinato dall'impresa di Distribuzione

secondo la RTDG, che riporterà il consumo rilevato dallo strumento di lettura alle condizioni standard, secondo le previsioni regolamentari di volta in volta applicabili. **12.7** I corrispettivi per la fornitura di Gas Naturale descritti nelle CTE sono fissati al netto di imposte, accise, IVA e qualsiasi altro eventuale onere fiscale applicabile al Contratto gravante sulla somministrazione di gas naturale. Tali oneri rimarranno a esclusivo carico del Cliente anche se versati da Tua Energia.

13. PRESTAZIONI AGGIUNTIVE **13.1** Le eventuali richieste di intervento e/o prestazioni inerenti al Contatore e dei PdF oggetto del presente Contratto, devono essere indirizzate a Tua Energia, la quale le inoltrerà alla Società di Distribuzione di competenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo, vi rientrano le seguenti prestazioni: aumento o diminuzione della potenza disponibile, verifica del gruppo di misura, verifica della tensione nel punto di consegna, spostamento del gruppo di misura, subentri e voltture. Il Cliente riconoscerà a Tua Energia, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente o al Sistema Informativo Integrato, l'importo che allo stesso sarà addebitato secondo quanto previsto dalla normativa di volta in volta vigente, oltre che gli oneri di gestione per ogni pratica per un importo di € 30,00 (trenta/00 euro) più iva. Tua Energia si riserva la facoltà di richiedere al Cliente l'invio di apposita modulistica qualora la relativa richiesta non renda certa l'identità del richiedente o la natura della richiesta stessa. Tua Energia per ciascun sito contrattualizzato, provvederà, in assenza di relativa richiesta di modifica tramite apposita modulistica, ad allineare i dati fiscali nel caso in cui dovessero risultare incongruenti tra quanto riportato contrattualmente e quanto risultante sul SII, applicando, eventualmente, il contributo dell'onere di gestione pari ad un importo non superiore a € 30,00 (trenta/00 euro) più iva. **13.2** Il Cliente dichiara di essere consapevole che gli sarà addebitato ogni onere o costo connesso alla variazione delle informazioni di anagrafica presenti sul SII che si rendesse necessaria senza possibilità di sollevare alcuna eccezione in merito nei confronti di Tua Energia.

14. ONERI FISCALI **14.1** Tua Energia assoggetta a IVA la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale ed esercita il diritto di rivalsa dell'accisa e dell'addizionale sulla base delle dichiarazioni e della documentazione fornite dal Cliente in appositi allegati fiscali al presente Contratto. Copia della suddetta modulistica è disponibile sul sito internet di Tua Energia al seguente indirizzo <https://www.tua-energia.it>. Tua Energia effettuerà le opportune dichiarazioni fiscali e procederà, previa espressa dichiarazione del Cliente e in applicazione di quanto previsto nella Proposta di Contratto, a effettuare i dovuti versamenti all'Amministrazione Finanziaria competente, secondo la normativa di volta in volta applicabile. **14.2** Nel caso in cui non sia stata sottoscritta la Proposta di Contratto, o non sia stato correttamente compilato e/o corredato della documentazione necessaria, Tua Energia applicherà le imposte sulla fornitura nella misura massima prevista per legge. **14.3** Qualora il Cliente richieda l'applicazione dell'aliquota IVA ridotta di cui al n. 103 della parte III della tabella A, allegata al DPR 633/72, dovrà fornire sottoscritte le dichiarazioni di cui alla Proposta di Contratto. Qualora il Cliente soddisfi i requisiti per essere qualificato come esportatore abituale (titolato all'acquisto senza applicazione dell'imposta) dovrà inviare la dichiarazione di intento all'Agenzia delle Entrate sulla base della normativa pro tempore in vigore. Sarà cura di Tua Energia verificare all'interno della propria area del cassetto fiscale la presenza delle lettere d'intento. In ogni caso, verrà applicata l'aliquota IVA ordinaria fino a visione da parte di Tua Energia della/e relativa/e dichiarazione/i. Ove il Cliente sia un partecipante o un rappresentante di un Gruppo Iva ai sensi dell'art. 70-bis del DPR 633/72, si obbliga a comunicare tempestivamente via PEC la data di adesione e la data di eventuale fuoriuscita dal Gruppo Iva. Ai fini accise, Tua Energia esercita il diritto di rivalsa dell'accisa e delle relative addizionali sulla base delle dichiarazioni e della documentazione fornite dal Cliente alla sottoscrizione del Contratto e/o in allegato alla Proposta di Contratto. **14.4** Qualora il Cliente benefici di eventuali agevolazioni per le accise sulla fornitura del gas naturale e/o dell'energia elettrica, dovrà fornire la dichiarazione di utilizzo del gas naturale e/o dell'energia elettrica e tutta la documentazione connessa prevista dalla normativa pro tempore in vigore ai fini della concessione dell'agevolazione per le accise. In assenza di dichiarazioni o in caso di dichiarazioni incomplete o inesatte, Tua Energia considererà il gas naturale e/o l'energia elettrica forniti al Cliente come utilizzati per usi che non prevedono agevolazioni e addebiterà di conseguenza l'accisa e le relative addizionali in misura ordinaria. **14.5** Qualora il Cliente provveda direttamente al pagamento delle imposte per la fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica, dovrà fornire dichiarazione, appositamente sottoscritta, all'atto della sottoscrizione del Contratto e/o nella Proposta di Contratto relativo/a all'applicazione dell'accisa sul gas naturale e/o dell'energia elettrica, oltre a copia della licenza di esercizio rilasciata dall'Ufficio delle Dogane di competenza. Il beneficio dell'uso industriale e/o delle agevolazioni/esenzioni si esplica solo a decorrere dalla data di presentazione della richiesta/dichiarazione del Cliente. **14.6** Nel caso in cui sussistano utilizzi dell'energia elettrica e/o di gas naturale soggetti contemporaneamente a diverse aliquote fiscali, l'applicazione dell'aliquota differenziata verrà effettuata da Tua Energia sulla base di apposita comunicazione ricevuta dal Cliente entro il secondo giorno lavorativo del mese successivo a quello di prelievo e contenente dettaglio del valore mensile dei quantitativi di energia elettrica e/o di gas naturale, distinti per ciascuna delle diverse aliquote (a mero titolo esplicativo: industriale, civile, esente, ecc.). **14.7** Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne Tua Energia da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione dei tributi e degli altri oneri fiscali determinati sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e delle comunicazioni del Cliente a Tua Energia. **14.8** Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed in misura fissa. Il relativo onere è a carico della Parte che con il proprio comportamento renda necessaria la registrazione.

15. IMPIANTI E VERIFICHE **15.1** Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del Contatore, ossia quelli situati oltre il PdF. **15.2** Il Cliente deve garantire il loro utilizzo in sicurezza ed il loro uso senza che questo provochi disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. Il Cliente è responsabile di qualunque danno a cose e/o persone derivanti dalle irregolarità del suo impianto interno nell'utilizzo del gas naturale e/o dell'energia elettrica. A tal fine Tua Energia può effettuare, anche tramite soggetti appositamente incaricati, controlli sugli impianti del Cliente. **15.3** Tua Energia non risponderà di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del Contatore. Tua Energia si impegna, comunque, a collaborare in buona fede con il Cliente, fornendo le informazioni a sua disposizione affinché il Cliente possa tutelare i propri diritti nei confronti dei soggetti responsabili. **15.4** Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente a Tua Energia eventuali variazioni che intende apportare ai propri impianti. Qualora tale variazione comporti, secondo Tua Energia, una modifica delle condizioni contrattuali, si applicherà quanto previsto dall'art. 16.2. **15.5** Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi installati presso l'utenza e dovrà comunicare tempestivamente a Tua Energia qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il Contatore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, ma solamente dall'Impresa di Distribuzione per mezzo di propri incaricati. Il Cliente verrà ritenuto responsabile della modifica, manomissione e/o occultamento delle apparecchiature e del gruppo di misura. In tali casi, l'Impresa di Distribuzione, anche su segnalazione di Tua Energia, può procedere alla sospensione della fornitura finché non verranno ristabilite le condizioni di normale utilizzo; il costo delle operazioni di sospensione ed eventuale riattivazione saranno a carico del Cliente. **15.6** Il Cliente consente a Tua Energia, all'Impresa di Distribuzione e/o ai soggetti dalle stesse incaricati, l'accesso agli impianti e alle apparecchiature ove ubicati all'interno dei luoghi in disponibilità del Cliente previo preavviso, ovvero senza preavviso, per ragioni di comprovata urgenza e sicurezza o al fine di impedire possibili prelievi di energia elettrica e/o gas naturale fraudolenti, nonché per consentire all'Impresa di Distribuzione di disalimentare il PdF in caso di inadempimento del Cliente. **15.7** Le Parti hanno il diritto di richiedere all'Impresa di Distribuzione, in contraddittorio tra loro, la verifica del Contatore per accertarne il corretto funzionamento. Qualora il Cliente decida di optare per tale possibilità, dovrà comunque presentare richiesta a Tua Energia che provvederà a inoltrarla all'Impresa di Distribuzione. Il Cliente ha diritto di presenziare alla prova di verifica. Ove il Cliente non si avvalga di tale diritto, l'esito della verifica verrà comunicato per iscritto dal Fornitore al Cliente. Il costo dell'intervento verrà addebitato al Cliente qualora, a seguito della verifica, il Contatore risultasse regolarmente funzionante. Nel caso in cui invece, a seguito della verifica posta in essere dall'Impresa di Distribuzione, il Contatore evidenziasse un errore di misura superiore ai limiti stabiliti dalla normativa vigente, il costo dell'intervento sarà a carico del Distributore stesso che provvederà altresì alla ricostruzione dei consumi secondo le previsioni normative vigenti. L'esito della verifica e l'eventuale ricostruzione dei consumi saranno comunicati da Tua Energia al Cliente. Eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso che in difetto daranno luogo al conguaglio degli importi erroneamente fatturati esclusivamente nei termini della ricostruzione dei consumi effettuata dall'Impresa di Distribuzione. Tua Energia provvederà, di conseguenza, ad effettuare l'accredito o l'addebito delle somme dovute dal Cliente. Resta inteso che non verranno comunque corrisposti interessi sugli eventuali conguagli. La contestazione dei consumi risultanti dalla lettura del contatore non costituisce per il Cliente giustificato motivo di sospensione del pagamento, parziale o totale, del corrispettivo della fornitura, fatto salvo il diritto al rimborso della parte pagata in eccesso rispetto all'esito della verifica in contraddittorio.

16. MODIFICHE DEL CONTRATTO ED EVOLUZIONI AUTOMATICHE **16.1** Le disposizioni imperative di carattere normativo e regolamentare che comportino modifiche o integrazioni del Contratto, si inseriranno automaticamente e di diritto nel Contratto ai sensi dell'art. 1339 c.c. **16.2** È facoltà di Tua Energia variare unilateralmente le condizioni contrattuali, ivi incluse quelle economiche, unicamente per giustificato motivo, dandone comunicazione in forma scritta, su supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, a ciascuno dei Clienti interessati con un preavviso non inferiore a tre (3) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, conformemente alla normativa, anche di settore, vigente. Nel caso di Contratto di fornitura di energia elettrica a tempo indeterminato che preveda condizioni economiche a prezzo fisso efficaci per un periodo determinato del rapporto contrattuale, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente Tua Energia non potrà modificare in senso sfavorevole al Cliente le condizioni economiche e di durata durante la vigenza delle predette condizioni economiche. La suddetta comunicazione contiene l'indicazione delle modalità e dei termini mediante i quali il Cliente potrà esplicitare la propria volontà di recedere senza oneri dal Contratto. **16.3** Ai fini del presente articolo si intendono per "giustificato motivo" sopravvenuti motivi di natura tecnica, commerciale o gestionale, il mutamento del contesto legislativo e regolamentare di riferimento o mutamento dei presupposti economici utilizzati da Tua Energia per la formazione delle condizioni economiche e contrattuali. **16.4** In caso di variazione unilaterale che comporti esclusivamente una diminuzione di corrispettivi previsti in contratto, la comunicazione sarà data da Tua Energia con un preavviso non inferiore ad un mese rispetto alla decorrenza della suddetta variazione. **16.5** La comunicazione di variazione verrà inviata in un documento distinto dalla bolletta e in ogni caso in maniera disgiunta da quest'ultima, salvo il caso di cui al comma 16.4 per cui potrà essere trasmessa all'interno dei documenti di fatturazione o all'interno di documenti di altra natura o congiuntamente ad essi. **16.6** La comunicazione di variazione unilaterale non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate. **16.7** Nel caso di mancato rispetto, da parte del Fornitore, delle prescrizioni del Codice di Condotta Commerciale relative ai termini di preavviso, alle modalità di invio e ai contenuti previsti per la comunicazione di variazione unilaterale, le condizioni proposte nella suddetta comunicazione non troveranno applicazione e continueranno ad essere applicate le condizioni vigenti, ad eccezione del caso in cui i nuovi corrispettivi unitari risultino inferiori. In caso di mancato rispetto dei tempi di preavviso al Cliente verrà inoltre riconosciuto un indennizzo automatico di 30 euro. **16.8** Il Cliente ha inoltre facoltà di richiedere 16.8 delle CGF La relativa richiesta dovrà essere presentata in forma scritta direttamente al Fornitore. I canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per trasmettere la richiesta sono i seguenti: a mezzo raccomandata, Tua Energia S.r.l. Viale trieste n. 9 - 30026 Portogruaro (VE); a mezzo e-mail info@tua-energia.it; sul sito Web (registrandosi all'Area Clienti). Tua Energia sottoporà al Cliente una nuova offerta/tariffa tra quelle disponibili al momento della richiesta. La nuova offerta sarà attivabile a decorrere dal mese successivo alla data di accettazione, qualora quest'ultima venga trasmessa entro il giorno 10 di ciascun mese; le accettazioni pervenute successivamente a tale termine comporteranno l'attivazione dalla prima data utile successiva. La validità e il periodo di applicazione dell'offerta saranno quelli espressamente indicati nella proposta stessa.

17. SOSPENSIONE E INTERRUZIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE PER CAUSE NON IMPUTABILI A TUA ENERGIA, FORZA MAGGIORE **17.1** In caso di lavori programmati sulle Condotte, il Distributore Gas può sospendere l'erogazione del servizio di distribuzione. Non è riconosciuto alcun indennizzo o risarcimento per il Cliente per la sospensione programmata o per la riduzione o sospensione dell'erogazione del Gas da parte del Distributore Gas per caso fortuito o per causa di forza maggiore, ai sensi degli artt. 49.1, lettere a) e b), e 51 della Delibera ARERA 574/2013/R/gas; in ogni caso tali sospensioni non potranno costituire motivo per il Cliente di risoluzione del Contratto. **17.2** La trasmissione e il dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete di trasmissione nazionale sono affidati alla responsabilità di Terna S.p.A., mentre la distribuzione fino al PdF del Cliente è di competenza del Distributore Elettrico. Tua Energia non è pertanto responsabile ad alcun titolo in caso di problemi tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica al PdF, salvo che dipendano da fatti imputabili a Tua Energia. Tali problemi tecnici afferiscono esclusivamente ai rapporti tra Cliente e Terna S.p.A. e/o Distributore Elettrico (ad esempio, variazioni di tensione, di frequenza o di forma d'onda, interruzioni della continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione, anomalie connesse alla gestione del collegamento del PdF del Cliente alla rete elettrica). **17.3** Tua Energia si impegna comunque a fornire su richiesta del Cliente le informazioni in suo possesso, necessarie affinché il Cliente stesso possa eventualmente agire nei confronti del soggetto responsabile. In ogni caso, Tua Energia non è responsabile per sospensioni o interruzioni della somministrazione causati da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla stessa, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla somministrazione, scioperi, stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio controllo, compresa l'indisponibilità temporanea del servizio di trasmissione e/o distribuzione dell'energia elettrica e Gas a livello nazionale o locale, anche per inadempienza verso il Cliente di Terna S.p.A., del Distributore o del Trasportatore, salvo che la causa dell'inadempienza non sia imputabile a precedenti inadempienze di Tua Energia.

18. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ **18.1** Le caratteristiche dell'energia elettrica e/o del gas naturale somministrati al Cliente potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. In ogni caso, Tua Energia, in qualità di società esercente l'attività di vendita ai clienti finali, pertanto, estranea all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale non conformità dell'energia elettrica e/o del gas naturale alle caratteristiche stabilite dall'Impresa di Distribuzione, né per disservizi o manutenzioni sulla rete. Tua Energia si impegna, comunque, a collaborare in buona fede con il Cliente affinché quest'ultimo possa eventualmente agire nei confronti del soggetto responsabile. **18.2** Tua Energia non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o dell'Impresa di Distribuzione e guasti del Contatore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del Contatore. **18.3** Tua Energia non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica e/o del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza. **18.4** In ogni caso Tua Energia non risponderà dei danni subiti dal Cliente in dipendenza dell'esecuzione del Contratto o, comunque, cagionati da Tua Energia, salvo che siano imputabili a Tua Energia a titolo di dolo o colpa grave.

19. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI, RECLAMI E PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE **19.1** Per informazioni e comunicazioni il Cliente può contattare Tua Energia attraverso gli appositi canali messi a disposizione e consultabili sul sito internet www.tua-energia.it e rintracciabili anche in bolletta oppure può inviare una mail all'indirizzo info@tua-energia.it. **19.2** Le comunicazioni da parte di Tua Energia relative alla fornitura potranno essere inviate alternativamente tramite e-mail, PEC, SMS, lettera cartacea, nota in fattura o notificate con inserimento delle stesse nell'Area Clienti di Tua Energia, fermo restando quanto espressamente previsto e/o vietato dalla normativa e regolazione di settore. **19.3** Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei propri recapiti forniti al momento della conclusione del Contratto o successivamente. Nel caso in cui il Cliente non comunichi l'aggiornamento dei propri recapiti, Tua Energia non può essere ritenuta responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni. **19.4** Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni. **19.5** Per reclami e richieste di informazioni il Cliente può contattare Tua Energia utilizzando il form dedicato presente nella pagina Contatti del sito www.tua-energia.it oltretutto, solo per i reclami, scaricando l'apposito modulo dal medesimo sito e restituendolo attraverso i seguenti canali:

- accedendo all'Area Clienti e compilando il form on line dedicato;
- accedendo al form pubblico dalla pagina Contatti del sito web www.tua-energia.it;
- inviando una e-mail a reclami@tua-energia.it;
- o una PEC a tuaenergia.pec@pec.it.

19.6 Qualora non fossero utilizzate le modalità descritte al comma 19.5, il Cliente può presentare reclamo attraverso una libera dichiarazione da inviare all'indirizzo di Tua Energia S.r.l. Viale Trieste n. 9 - 30026 Portogruaro (VE) purché contenga i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale - se diverso da quello di fornitura - o di posta elettronica, servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica e/o gas naturale), codice POD e/o PDR o - qualora non disponibili - il codice cliente, un'indicazione sintetica dei fatti contestati. **19.7** Tua Energia provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro 30 giorni come previsto dalla regolazione vigente, di cui al TIQV. **19.8** Il Cliente che, in relazione al Contratto

abbia presentato un reclamo al quale Tua Energia non abbia risposto entro le tempistiche previste dal TIQV o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/consumatori/conciliazione.htm>). Tutte le informazioni e le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione sono consultabili in bolletta, nella sezione "Informazioni per il consumatore", e tramite la pagina dedicata sul sito web di Tua Energia **19.9** L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziale. **19.10** Il Cliente potrà sempre avvalersi di una delle associazioni dei consumatori di cui all'elenco dell'art. 137 del Codice del consumo per la gestione del proprio reclamo ovvero per l'assistenza nelle procedure per la gestione extragiudiziale delle controversie attraverso la conciliazione paritetica ovvero il Servizio Conciliazione dell'ARERA e le altre forme di assistenza gratuita previste.

20. CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO **20.1** Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1407 del Codice Civile, il Cliente presta sin d'ora il suo consenso alla cessione da parte di Tua Energia della propria posizione contrattuale a società da essa controllata o collegata ai sensi dell'art. 2359 del c.c., cessione della quale gli verrà data comunicazione tempestivamente. **20.2** La cessione non comporterà comunque un aggravio di costi per il Cliente o condizioni meno favorevoli. In caso di cessione di azienda o ramo d'azienda sotto qualsiasi forma da parte del Cliente questi rimarrà solidalmente obbligato insieme al cessionario verso Tua Energia per il pagamento delle somme dovute ai sensi del Contratto e dei contratti accessori fino alla relativa scadenza. **20.3** È fatta salva la possibilità che Tua Energia liberi il cessionario dopo richiesta trasmessa a mezzo raccomandata a.r. da parte del Cliente almeno un mese prima della data di efficacia della cessione. In ogni caso, il Cliente trasmetterà preventivamente in forma scritta a Tua Energia dettagliata informazione sulla cessione, indicandone tempi e modalità, nonché i Pdf del Contratto interessati, e precisando altresì ragione sociale, capitale sociale, sede legale, codice fiscale e Partita IVA, nonché identità del rappresentante legale del soggetto cessionario. **20.4** Il Creditore si riserva la facoltà di cedere, in tutto o in parte, i crediti derivanti dal presente Contratto a società di *factoring* o altri intermediari finanziari autorizzati ai sensi del D.Lgs. 385/1993 (Testo Unico Bancario), senza necessità di preventivo consenso del Cliente.

21. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI **21.1** Il trattamento dei dati personali del Cliente, ai fini e/o nel contesto del Contratto, avverrà nel rispetto della normativa Privacy. Il titolare del trattamento dei dati personali del Cliente è Tua Energia S.r.l. con sede legale in Piazza della Repubblica n. 13 – 30026 Portogruaro (VE). Il Cliente può esercitare i diritti previsti dalla normativa Privacy nei limiti ivi stabiliti, tra cui in particolare il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano e di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, nonché, qualora il trattamento sia basato sul consenso del Cliente, il diritto di revocare tale consenso in qualsiasi momento. Il testo completo dell'Informativa Privacy è reso disponibile come documento del Contratto e sull'Area riservata. Tua Energia potrà inoltre fornire ulteriori informative di dettaglio in corrispondenza di specifici trattamenti di dati personali del Cliente nel contesto del Contratto.

22. SICUREZZA DEGLI IMPIANTI E APPARECCHIATURE E VERIFICHE **22.1** Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione. **22.2** Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente a Tua Energia qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati. **22.3** Nel caso di accertamento di prelievi irregolari/fraudolenti il Distributore provvede alla ricostruzione dei consumi secondo la tipologia dell'impianto e sulla base di quanto previsto dal Codice di Rete applicabile. Oltre al pagamento dell'energia elettrica e/o del gas naturale illecitamente prelevati, il Cliente dovrà sostenere i costi del risarcimento del danno arrecato alle apparecchiature, ove manomesse. Nel contempo, Tua Energia si riserva di sospendere la fornitura e di dichiarare risolto il Contratto, salva ogni ulteriore azione legale.

23. INFORMATIVA IN CASO DI CHIUSURA DA REMOTO DELL'ELETTROVALVOLA INSTALLATA SU PDR TELEGESTITI. AI SENSI DELLA SPECIFICA TECNICA "UNI/TS 11689:2022" **23.1** Nei casi di cessazione della fornitura per sospensione per morosità o per richiesta volontaria di disattivazione da parte del Cliente, Tua Energia informa che, per i punti di riconsegna dotati di contatore telegestito, la fornitura di gas sarà sospesa da remoto mediante chiusura dell'elettrovalvola presente sul contatore gas (salvo che risulti impossibile effettuare l'operazione per motivi tecnici). La chiusura dell'elettrovalvola determina l'interruzione del flusso di gas agli apparecchi di utilizzazione (caldaia, scaldacqua, piano cottura ecc.) e, nel caso in cui essi siano in funzione, provoca lo spegnimento delle fiamme e l'intervento dei dispositivi di blocco e di sicurezza (es. termocoppie) eventualmente presenti sugli apparecchi. Di seguito si riportano alcune precauzioni che il Cliente è tenuto ad adottare in queste situazioni:

- spegnere tutti gli apparecchi di utilizzazione alimentati a gas e chiudere preventivamente tutti i rubinetti di intercettazione posti a monte dei collegamenti degli apparecchi di utilizzazione a gas;
- in caso di esecuzione di lavori sull'impianto di utenza gas è obbligatorio rivolgersi ad un installatore abilitato ai sensi del D.M. 37/2008;
- solo l'installatore abilitato ha titolo per modificare l'impianto di utenza o per installare/disinstallare in sicurezza gli apparecchi di utilizzazione;
- qualora si intendano disinstallare apparecchi di utilizzo sarà sempre necessario l'intervento di un installatore abilitato che dovrà chiudere le predisposizioni dei collegamenti rimaste libere dopo la rimozione degli apparecchi con un idoneo tappo;
- in caso di utilizzo di piani di cottura a gas sprovvisti del dispositivo di sorveglianza di fiamma (termocoppia) è necessario sorvegliare con scrupolo la fiamma e in caso di spegnimento, per insufficiente afflusso di gas, è necessario disattivare il piano cottura e chiudere il rubinetto di intercettazione posto immediatamente a monte del collegamento del piano cottura (in corrispondenza del portagomma o del collegamento con tubo di rame o con tubo PLT-CSST). **23.2** In caso di utilizzo di caldaia o scaldacqua è opportuno spegnere sempre l'apparecchio in caso di non utilizzo e qualora si riscontri la mancanza di alimentazione è necessario chiudere la valvola posta a monte del collegamento dell'apparecchio all'impianto di utenza gas. Nel caso in cui il possesso dell'immobile in questione passi (per esempio vendita dell'immobile, cessazione di contratto di locazione) ad un soggetto diverso, il Cliente dovrà trasferire al nuovo possessore tutte le informazioni e le avvertenze in questione in quanto rilevanti.

24. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE **24.1** La legge applicabile al Contratto è quella italiana. **24.2** Per ogni eventuale controversia comunque originata dal Contratto o a esso connessa o da esso derivante, nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore o un condominio, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano. In tutti gli altri casi ogni controversia comunque originata e connessa con il Contratto, o da esso derivante, sarà di competenza esclusiva del Foro di Pordenone.

25. DISPOSIZIONI VARIE **25.1** In caso di conflitto tra i contenuti contrattuali della Proposta di Contratto rispetto alle presenti CGF e alle CTE, prevale il primo. Inoltre, in caso di conflitto tra i contenuti delle CGF e delle CTE, prevalgono i contenuti di queste ultime. **25.2** Tutti i riferimenti a norme legislative o regolamentari includono le successive integrazioni e modifiche delle norme medesime. Tutte le delibere dell'ARERA citate nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it. Inoltre, si intendono automaticamente inserite nel Contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili, eventuali regolamentazioni il cui inserimento automatico nella tipologia di contratti di fornitura in cui è inquadrabile il presente Contratto sia previsto dalla legge o dalle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) o altro soggetto istituzionale. **25.3** Il Contratto costituisce l'intero accordo intervenuto tra Tua Energia e il Cliente circa le prestazioni oggetto dello stesso e sostituisce ogni precedente intesa, scritta o verbale, eventualmente intervenuta in merito alle stesse. Salvo quanto previsto all'art. 16, nessuna modifica o aggiunta al Contratto sarà valida o efficace se non effettuata per iscritto e sottoscritta da rappresentanti debitamente autorizzati da Tua Energia e dal Cliente. Tua Energia si riserva la facoltà di consentire l'utilizzo di canali alternativi. **25.4** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte di Tua Energia. Il Cliente potrà cedere il Contratto previo consenso scritto di Tua Energia. Nei casi di successione nel Contratto (ivi inclusi i casi di trasferimento, conferimento, usufrutto, affitto di azienda

o di ramo di azienda ovvero di fusione, scissione o altra riorganizzazione aziendale), salvo esplicita dichiarazione scritta di liberazione da parte di Tua Energia, il Cliente resterà obbligato in via solidale per l'adempimento del Contratto. **25.5** Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che qualora ricada in una delle condizioni di vulnerabilità previste dal D.L. 115/2022 (Decreto Aiuti-bis) ha diritto di identificarsi come tale e scegliere la fornitura nel Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas da parte di Tua Energia a condizioni contrattuali ed economiche definite da ARERA. **Dichiara inoltre di aver liberamente optato per le diverse condizioni contrattuali di mercato libero previste dal Contratto, e che le suddette condizioni contrattuali ed economiche gli sono state offerte da Tua Energia.**

26. ASSICURAZIONE CLIENTE FINALE GAS 26.1 Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti gas, valida su tutto il territorio nazionale, ai sensi della Delibera ARERA 85/2024/R/gas e ss.mm.ii. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: i) i Clienti diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); ii) i consumatori per autotrazione. **26.2** 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 PDR (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei Clienti finali. **26.3** 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 energia reti e ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it. Per la denuncia del sinistro è necessario rivolgersi al Comitato Italiano Gas al numero verde 800.929.286 o scrivere all'indirizzo di posta elettronica assigas@cig.it.

27. RILASCIO DEI PERMESSI, DELLE CONCESSIONI PER IL GAS E CONDIZIONE RISOLUTIVA 27.1 L'accettazione della Proposta da parte di Tua Energia, di cui al precedente Art. 2, è subordinata alla sussistenza dei necessari permessi e concessioni rilasciati da parte delle competenti autorità per quanto concerne la posa delle tubazioni e l'esercizio della distribuzione del Gas, nonché alla costituzione delle necessarie servitù di attraversamento, con i proprietari dei terreni interessati, dalle Condotte fino al PdF del Cliente. Il Cliente dovrà richiedere i permessi e le concessioni di sua competenza in tempo utile. Nessuna responsabilità potrà essere posta a carico di Tua Energia per il ritardo o il mancato ottenimento di detti permessi, concessioni o servitù. Nel caso venissero revocate le concessioni e/o le autorizzazioni necessarie alla posa e all'esercizio delle Condotte di distribuzione nel corso di vigenza del Contratto, questo si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1353 del c.c., senza che possa essere posto a carico di Tua Energia alcun onere.

BONUS SOCIALE ELETTRICO E GAS

Il bonus sociale è una misura introdotta per ridurre la spesa per la fornitura di energia elettrica e di gas delle famiglie in stato di disagio economico. Per riceverlo in bolletta è sufficiente che gli aventi diritto presentino ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), tramite ad esempio il Comune, i CAF o il sito INPS, al fine di ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate. Il bonus è previsto anche per persone in situazione di disagio fisico, cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richiedono l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per riceverlo in bolletta, occorre presentare domanda presso il Comune di residenza o ente da esso designato.

Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654

RISULTATI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Vengono riportati di seguito i risultati, riferiti all'anno 2025, degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	14	14	0	4,00	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	0	0	0	0,00	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	0	0	0,00	0

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	26	26	0	100%	1,50

MIX DELLE FONTI ENERGETICHE PRIMARIE UTILIZZATE PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) ha pubblicato, come previsto dal decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica del 14 luglio 2023 n. 224, la composizione del mix energetico nazionale dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano ed il mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Tua Energia S.r.l. relativi all'anno 2025 di seguito riportati:

Contratti 100% energia da fonte rinnovabile coperti da GO

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico per contratto (%)	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano (%)	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da Tua Energia (%)	Fattori di emissione di CO2 specifici per combustibile (kg CO2/MWh)	Contributi alla composizione del fattore di emissione del mix calcolo di SDV (kgCO2/MWh)	Impatto ambientale (tCO2 e kg scorie radioattive)
Fonti rinnovabili	100	49,38	10,18	0	0	0
Carbone	0	1,25	9,11	862	0	0
Gas Naturale	0	44,57	68,07	371	0	0
Prodotti Petroliiferi	0	0,40	0,92	477	0	0
Lignite	0	0	0,07	1012	0	0
Nucleare	0	0	4,61	0	0	0
Altre fonti	0	4,4	7,04	684	0	0

dato pre-consultivo

MIX DELLE FONTI ENERGETICHE PRIMARIE UTILIZZATE PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) ha pubblicato, come previsto dal decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica del 14 luglio 2023 n. 224, la composizione del mix energetico nazionale dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano ed il mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Tua Energia S.r.l. relativi all'anno 2025 di seguito riportati:

Contratti standard di energia che non prevedono la vendita di energia verde coperta da Garanzie di Origine

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico per contratto (%)	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano (%)	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da Tua Energia (%)	Fattori di emissione di CO2 specifici per combustibile (kg CO2/MWh)	Contributi alla composizione del fattore di emissione del mix calcolo di SDV (kgCO2/MWh)	Impatto ambientale (tCO2 e kg scorie radioattive)
Fonti rinnovabili	9,78	49,38	10,18	0	0	0
Carbone	9,15	1,25	9,11	862	79	10.165
Gas Naturale	68,38	44,57	68,07	371	253	29.171
Prodotti Petroliiferi	0,92	0,40	0,92	477	4	523
Lignite	0,07	0	0,07	1012	1	109
Nucleare	4,63	0	4,61	0	0	1
Altre fonti	7,07	4,4	7,04	684	48	5.740

dato pre-consultivo