





## Caro Cliente,

**In questo modulo troverà tutte le istruzioni per entrare a far parte del mondo di Sorgenia. Dovrà compilarlo in ogni sua parte, in modo che potremo dar seguito alla “Voltura” e, conseguentemente, sottoscrivere il contratto.**

La richiesta di voltura determina il cambiamento di intestatario del punto di fornitura: il Cliente dovrà comunque sottoscrivere un contratto con Sorgenia per l’utenza oggetto di voltura. Il modulo è composto dalle seguenti sezioni:

-  **A. Anagrafica:** è la parte in cui dovrà inserire le informazioni anagrafiche necessarie per variare l’intestatario della fornitura di Energia Elettrica;
-  **B. Richiesta di Voltura:** è la parte in cui dovrà indicare **un indirizzo preciso e un singolo contatore** e ulteriori elementi utili per procedere alla voltura (tra cui l’autolettura e la data di decorrenza della voltura).
-  **C. Richiesta addebito sul conto corrente:** è la parte in cui lei potrà inserire i dati per avere la domiciliazione della bolletta relative al contratto che dovrà sottoscrivere con Sorgenia.
-  **D. Offerta economica e condizioni generali di fornitura,** in cui è rappresentato il prodotto che si sta sottoscrivendo con l’indicazione del prezzo e le relative condizioni contrattuali.

### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO:

→ Il modulo va compilato, in ogni sua parte, **dalla A alla C**. Le chiediamo maggiore attenzione ai seguenti punti:

- **sezione B1:** in questa sezione va inserita la data di **decorrenza della voltura**, ovvero la data dalla quale si desidera che la voltura abbia effetto. Tale data potrà essere diversa dalla data di inizio della legittima occupazione dell’immobile (data di acquisto, data di inizio del contratto di locazione, ecc.) indicata nella sezione B2, ma non potrà mai essere ad essa precedente.
- **sezione B2:** compilare la “Dichiarazione sostitutiva di atto notorio – legittimo titolo” avendo cura di inserire la data in cui ha avuto inizio la legittima occupazione dell’immobile (data di acquisto, data di inizio del contratto di locazione, ecc.).
- **sezione C1:** nell’indicare il codice IBAN, **barrare gli zeri (Ø)** per distinguerli dalla lettera O. Ricordiamo che **non è possibile fornire i dati di una carta prepagata**.
- **sezione C3:** in questo spazio è possibile compilare la **dichiarazione di estraneità dal debito**. Tale dichiarazione è prevista nel caso in cui siano presenti bollette in sospeso da pagare, in quanto serve ad attestare che non esistono legami tra il cliente uscente e il nuovo cliente.

→ La seconda parte del modulo contiene le **Condizioni generali di fornitura e l’offerta economica**: i documenti vanno letti con attenzione e **firmati nell’apposito spazio per la firma al termine della scheda sintetica**. Le ricordiamo che tale sottoscrizione è necessaria per poter completare la voltura.

→ Le ricordiamo che il modulo, trattandosi di un **PDF editabile**, è compilabile anche digitalmente.

→ **È necessario allegare la copia del documento d’identità** del richiedente la voltura e sottoscrittore del contratto di fornitura.

Potrà spedire tutto a:  [customercare@sorgenia.it](mailto:customercare@sorgenia.it)

Se la pratica di voltura è andata a buon fine riceverà **entro 7 giorni lavorativi dall’invio dei documenti una comunicazione da Sorgenia**. Nel caso di documentazione errata o incompleta Sorgenia provvederà a contattarla per darle tutta l’assistenza necessaria.

Le ricordiamo infine che in caso di esito positivo della voltura, potrà gestire tutto tramite l’area a lei riservata, **My Sorgenia**, via web e app (es. verificare lo stato delle bollette, inserire l’autolettura, controllare i consumi, ecc..).

**Sorgenia SpA**  
Servizio Assistenza Clienti  
 **800.294.333** da fisso  
**02.44.388.001\*** da cellulare  
Lunedì - venerdì h. 8-20, sabato h. 8-15  
escluse festività nazionali

 **02.23.329.400**  
 [customercare@sorgenia.it](mailto:customercare@sorgenia.it)  
 **sorgenia**  
 **Casella Postale 14287**  
**20152 Milano**

AREA WEB RISERVATA  
  
accessibile da [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)  
e da App

**TIPO DI RICHIESTA**
 **Voltura**
 **Voltura mortis causa** (prendere visione della nota informativa sottostante)

Il sottoscritto richiede la voltura «mortis causa» per il punto di fornitura indicato nella sezione A. In qualità di erede e consapevole della responsabilità penale cui può andare incontro in caso di dichiarazioni mendaci, falsità negli atti, uso o esibizione di atti falsi contenenti dati non più rispondenti a verità, si assume ogni responsabilità in merito alla presente richiesta. Il sottoscritto, inoltre allega il certificato di morte.


**[Sezione A - Anagrafica]**
**Codice POD**

**Codice cliente Sorgenia "nuovo cliente" (se disponibile)**

**Codice cliente Sorgenia "cliente uscente" (se disponibile)**

**A.1 DATI ANAGRAFICI DEL NUOVO CLIENTE**

NOME E COGNOME

CODICE FISCALE

**I SUOI CONTATTI**

TELEFONO

FAX (se disponibile)

CELL (obbligatorio)

E-MAIL (obbligatorio)

**A.2 DATI IDENTIFICATIVI PUNTO DI FORNITURA**
**Indirizzo di fornitura di energia elettrica**

VIA - STRADA

N° CIVICO

COMUNE

PROVINCIA

CAP

**Indirizzo di spedizione della bolletta**
 **marcare una scelta**
 **MAIL** (senza spreco di carta)

 **CARTACEO**
 **marcare se l'indirizzo è lo stesso della fornitura**

VIA - STRADA

N° CIVICO

COMUNE

PROVINCIA

CAP

**MANIFESTAZIONE DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'Informativa sul trattamento dei dati personali da parte di Sorgenia ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR ed esprime il proprio consenso libero ed informato al trattamento ed alla eventuale comunicazione dei propri dati personali per:

- attività di marketing diretto, offerte commerciali relative ai propri prodotti e/o servizi ovvero prodotti e servizi di Sorgenia e delle Società del Gruppo Sorgenia, attività promozionali ed iniziative (es. eventi, concorsi a premi, manifestazioni, etc.), ricerche ed analisi statistiche, impiegando forme "tradizionali" ovvero "automatizzate" di contatto (art. 130 c. 1 e 2 del D. lgs. 196/03 e s.m.i.);
- attività di marketing diretto di selezionati partner commerciali che potranno utilizzare forme "tradizionali" e/o "automatizzate" di contatto (art. 130 c. 1 e 2 del D. lgs. 196/03 e s.m.i.);
- identificare abitudini e propensioni al consumo, elaborare profili individuali o di gruppo, in modo da accrescere la rispondenza dei prodotti o servizi forniti alle esigenze dei Clienti ed inviare comunicazioni commerciali ed offerte promozionali personalizzate.



## [Sezione B - Richiesta di Voltura]



### B.1 RICHIESTA DI VOLTURA

#### IL SOTTOSCRITTO (NUOVO CLIENTE)

NOME E COGNOME

#### RICHIESTE LA VOLTURA DELLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA PER IL

POD

A PARTIRE DAL GIORNO (DATA DI VOLTURA)

 /  / 

CHE SARÀ ACCOLTA SUBORDINAMENTE AL VERIFICARSI DELLE CONDIZIONI SOSPENSIVE DI CUI ALLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO, E CHE SIANO ALLO STESSO FATTURATI I RELATIVI CONSUMI EFFETTUATI A DECORRERE DALLA DATA QUI INDICATA. NEL CASO IN CUI SIA PRESENTE UN DEBITO PREGRESSO E NON SIA STATA COMPILATA LA "DICHIARAZIONE DI ESTRANEITÀ AL DEBITO" AL PUNTO C.3, LA VOLTURA DECORRERÀ DALLA DATA INDICATA NELLA SUCCESSIVA "DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO NOTORIO - LEGITTIMO TITOLO" AL PUNTO B.2

### B.2 DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO NOTORIO - LEGITTIMO TITOLO

Il nuovo cliente, ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000, consapevole che le dichiarazioni mendaci sono punite ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia secondo le disposizioni dell'art. 76 del medesimo D.P.R., attesta la **legittima occupazione** dell'immobile dal (giorno/mese/anno) / / oggetto del Contratto in forza di

DIRITTO DI PROPRIETÀ  DIRITTO DI USUFRUTTO  CONTRATTO DI AFFITTO/LOCAZIONE  ALTRO specificare: \_\_\_\_\_

Con la presente Richiesta il nuovo cliente dichiara di aver preso visione e di aver debitamente sottoscritto il contratto di somministrazione, composto da Modulo di voltura, Condizioni Generali di Fornitura e Allegato Economico, come allegati al presente modulo, dichiara di non essere mai risultata morosa in relazione ad eventuali precedenti contratti di somministrazione stipulati con Sorgenia e accetta che, nel caso tale dichiarazione risulti non rispondente al vero, Sorgenia avrà il diritto di risolvere il contratto di somministrazione ai sensi dell'art. 1456 c.c.

Luogo  Data  /  /  Firma \_\_\_\_\_  
(Nuovo cliente)

### B.3 DATI DI AUTOLETTURA E AUTODICHIARAZIONE DI RESIDENZA

#### PER UNA CORRETTA FATTURAZIONE LE CHIEDIAMO DI FORNIRCI L'AUTOLETTURA DEL SUO CONTATORE COMPILANDO LA DICHIARAZIONE SOTTOSTANTE:

IN CASO DI CONTATORE TRATTATO PER FASCE\*:

IN CASO DI CONTATORE MONOFASCIA:

FASCIA A1 O F1

FASCIA A0 O F0

FASCIA A2 O F2

DATA RILEVAZIONE:

FASCIA A3 O F3

\* In caso di mancato inserimento del dato e in assenza di una lettura da Distributore, il dato verrà stimato

#### AUTODICHIARAZIONE DELLA RESIDENZA ANAGRAFICA:

IL SOTTOSCRITTO DICHIARA, RELATIVAMENTE ALL'IMMOBILE PER CUI STA RICHIEDENDO LA VOLTURA DELLA FORNITURA ED IN CONFORMITÀ CON QUANTO RIPORTATO NEL REGISTRO DELL'ANAGRAFE, DI:

POSSEDERE LA RESIDENZA ANAGRAFICA  NON POSSEDERE LA RESIDENZA ANAGRAFICA

Il sottoscritto (nuovo cliente) dichiara di aver letto attentamente e compreso il contenuto della presente Richiesta

Luogo  Data  /  /  Firma \_\_\_\_\_  
(Nuovo cliente)

Sorgenia SpA  
Servizio Assistenza Clienti

800.294.333 da fisso  
 02.44.388.001\* da cellulare  
lunedì - venerdì h. 8-20, sabato h. 8-15  
escluse festività nazionali

02.23.329.400  
 customercare@sorgenia.it  
 sorgenia  
 Casella Postale 14287  
20152 Milano

AREA WEB RISERVATA

**my.sorgenia**  
accessibile da [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)  
e da App

\*il costo della chiamata è variabile in funzione dell'operatore telefonico



## [Sezione C - Richiesta addebito sul conto corrente]



### C.1 PAGAMENTO CON ADDEBITO BANCARIO

#### Dati del nuovo cliente e della fornitura

NOME E COGNOME

POD

#### Dati del titolare del conto corrente

TITOLARE DEL CONTO

NOME E COGNOME

CODICE FISCALE

IBAN

Il sottoscritto autorizza: (a) Sorgenia a disporre addebiti, in via ricorrente, sul conto corrente sopra indicato; (b) la propria banca (PSP) a eseguire l'addebito secondo le disposizioni impartite da Sorgenia. Il sottoscritto dichiara di essere consapevole del fatto che il proprio rapporto con il PSP è regolato dal contratto con quest'ultimo stipulato. Il sottoscritto ha facoltà di richiedere al PSP il rimborso di quanto addebitato, secondo quanto previsto nel suddetto contratto; eventuali richieste di rimborso devono essere presentate entro e non oltre 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto.

Luogo

Data

 /  / 

Firma

(Titolare del conto)

### C.2 DATI DEL CREDITORE

**Sorgenia SpA**

**Sede legale:**

via Alessandro Algardi, 4 - 20148 Milano - Italia C.F. 07756640012

**Codice Identificativo del Creditore:**

IT340010000012874490159

Il nuovo cliente si impegna a corrispondere l'importo indicato in fattura entro 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa mediante addebito diretto su conto corrente ovvero, ove ciò non risultasse possibile, mediante i metodi di pagamento alternativi comunicati in fattura. In conformità alle applicabili previsioni normative relative alla regolazione dei pagamenti interbancari e senza pregiudizio per le altre previsioni di cui all'articolo rubricato "fatturazione e pagamenti" delle Condizioni Generali di Contratto, qualora il nuovo cliente abbia deciso di avvalersi della modalità di pagamento tramite SEPA Direct Debit (SDD), l'addebito in favore di Sorgenia avverrà mediante le procedure e le tempistiche previste dal sistema SDD. Le Parti concordano espressamente che Sorgenia, in aggiunta alle fatture periodiche previste dal presente Contratto, non invierà al nuovo cliente alcuna preventiva notifica aggiuntiva circa la data di addebito e l'importo dei singoli pagamenti. Il nuovo cliente pertanto riconosce e accetta che tali dati saranno esplicitati direttamente ed unicamente all'interno delle rispettive fatture, anche per le finalità di cui alla normativa SEPA. Le Parti concordano inoltre che (i) il nuovo cliente riceverà tali dati secondo le tempistiche applicabili alla fatturazione da parte di Sorgenia 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.

#### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"), Sorgenia S.p.A., in veste di Titolare del trattamento, La informa che i dati personali conferiti attraverso il modulo che ha compilato saranno trattati nel rispetto delle prescrizioni della normativa in materia di protezione dei dati personali per dare seguito alla Sua richiesta. Informazioni più dettagliate sull'utilizzo dei dati personali da parte di Sorgenia S.p.A. sono disponibili sul sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) ovvero nella documentazione contrattuale che Le è stata fornita. Titolare del trattamento è Sorgenia S.p.A. con sede legale in Milano Via A. Algardi, 4 - 20148 e-mail: [customers.privacy@sorgenia.it](mailto:customers.privacy@sorgenia.it) - numero verde: 800.294.333 da fisso o 02.44.388.001 da cellulare, ai quali l'interessato può rivolgersi per far valere i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR.

#### Costi Voltura - Fornitura di energia elettrica

PER LE RICHIESTE DI VOLTURA VERRANNO APPLICATI I SEGUENTI COSTI:

→ Costi per la prestazione commerciale Sorgenia 23€

Luogo

Data

 /  / 

Firma

(Nuovo cliente)

**Sorgenia SpA**  
Servizio Assistenza Clienti

800.294.333 da fisso  
 02.44.388.001\* da cellulare  
Lunedì - venerdì h. 8-20, sabato h. 8-15  
escluse festività nazionali

02.23.329.400  
 [customercare@sorgenia.it](mailto:customercare@sorgenia.it)  
 [sorgenia](https://www.facebook.com/sorgenia)  
 [sorgenia](https://twitter.com/sorgenia)  
 Casella Postale 14287  
20152 Milano

AREA WEB RISERVATA

**my.sorgenia**  
accessibile da [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)  
e da App

\*il costo della chiamata è variabile in funzione dell'operatore telefonico



## [Sezione C - Richiesta addebito sul conto corrente]



### C.3 DICHIARAZIONE DI ESTRANEITÀ AL DEBITO DEL NUOVO INTESTATARIO\*

IL/LA SOTTOSCRITTO/A

COGNOME	NOME	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
NATO/A A	PROV.	IL
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
RESIDENTE A	PROV.	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
IN VIA	N.	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
DOMICILIATO/A IN	PROV.	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
IN VIA	N.	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

### DICHIARA

di non essere titolare del debito relativo al periodo dal    /    /    al    /    /    \*\* per il POD\PDR

Luogo

Data    /    /

Il dichiarante \_\_\_\_\_

#### Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"), Sorgenia S.p.A., in veste di Titolare del trattamento, La informa che i dati personali conferiti attraverso il modulo che ha compilato saranno trattati nel rispetto delle prescrizioni della normativa in materia di protezione dei dati personali per dare seguito alla Sua richiesta.

Informazioni più dettagliate sull'utilizzo dei dati personali da parte di Sorgenia S.p.A. sono disponibili sul sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) ovvero nella documentazione contrattuale che Le è stata fornita.

Titolare del trattamento è Sorgenia Spa con sede legale in Milano Via A. Algardi, 4 – 20148 e-mail: [customers.privacy@sorgenia.it](mailto:customers.privacy@sorgenia.it) - numero verde: 800.294.333, ai quali l'interessato può rivolgersi per far valere i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR.

\* Da compilare solo nel caso in cui siano presenti bollette in sospeso da pagare, per attestare che non esistono legami tra il cliente uscente e il nuovo cliente

\*\* La data qui riportata deve corrispondere alla data di voltura indicata al punto B.1

**Sorgenia SpA**  
**Servizio Assistenza Clienti**  
**800.294.333** da fisso  
**02.44.388.001\*** da cellulare  
 lunedì - venerdì h. 8-20, sabato h. 8-15  
 escluse festività nazionali

**02.23.329.400**  
**customercare@sorgenia.it**  
**sorgenia**  
**Casella Postale 14287**  
**20152 Milano**

AREA WEB RISERVATA  
  
 accessibile da [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)  
 e da App

\*il costo della chiamata è variabile in funzione dell'operatore telefonico

CONTRATTO PER LA FORNITURA DI  
ENERGIA ELETTRICA  
E GAS NATURALE

RESIDENZIALE





CODICE PRODOTTO: NELVAR

OFFERTA VALIDA FINO AL  
30/09/2024

## 1. NEXT ENERGY SUNLIGHT/LUCE

La presente offerta è riservata esclusivamente ai punti di prelievo di energia elettrica con contatore di potenza pari o superiore a 0,5kW ed allacciati o da allacciare in bassa tensione per i quali non sia già stato stipulato un contratto di fornitura con Sorigenia. Sorigenia, a propria esclusiva discrezione, si riserva di rendere disponibile la presente offerta anche per punti di prelievo di energia elettrica per i quali sia già in essere con la stessa un contratto di fornitura. Le presenti condizioni economiche (le "CE") definiscono il prezzo per la somministrazione dell'energia elettrica per i punti di prelievo di energia elettrica di cui ai periodi precedenti e le ulteriori condizioni dell'offerta denominata "NEXT ENERGY SUNLIGHT/LUCE". Le CE di NEXT ENERGY SUNLIGHT/LUCE integrano le condizioni generali di contratto per la somministrazione di energia elettrica per il mercato libero domestico di Sorigenia (le "CGC") e con le CGC e il Modulo di Adesione costituiscono il contratto (il "Contratto"). I termini qui utilizzati con la lettera maiuscola hanno il medesimo significato ad essi attribuito nelle CGC, salvo ove diversamente espressamente previsto.

## 2. CONDIZIONI ECONOMICHE LUCE

### SPESA PER LA MATERIA ENERGIA

2.1. L'offerta prevede un Prezzo Indicizzato Luce che si aggiornerà mensilmente in funzione delle variazioni del parametro PUN, in applicazione della seguente formula:

$$\text{Prezzo Indicizzato Luce} = \text{PUN} \cdot (1 + \text{perdite di rete}) + \text{Fee}.$$

Dove:

- PUN:** è un parametro pari al valore medio aritmetico mensile delle quotazioni dell'indice PUN espresso in Euro/kWh, così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME). L'offerta prevede l'applicazione rispettivamente del PUN monorario in caso di contatore monorario e del PUN multiorario in caso di contatore multiorario. Per PUN multiorario si intende il PUN per ciascuna fascia oraria contrattuale (F1/F2/F3) definita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera n°181 del 2006. Il valore massimo raggiunto dall'indice PUN nel corso degli ultimi dodici mesi è pari a **0,13426 €/kWh (Ott 2023)**.
- Perdite di rete,** onere previsto dall'ARERA in relazione alle dispersioni di energia durante il trasporto, calcolate imputando una percentuale fissa (10% per i Clienti in bassa tensione e il 3,8% per i Clienti in media tensione) al Prezzo PUN ed alla Fee, ferma restando la loro applicazione anche alla componente per il servizio di dispacciamento. Le perdite applicate al parametro PUN, saranno espresse in una apposita voce di dettaglio.
- Fee:** è una costante, comprensiva di perdite di rete, il cui valore è pari, per il primo anno di fornitura a **0,015 €/kWh**. Saranno inoltre applicati al Cliente: il Servizio Commerciale, che rappresenta la componente espressa in quota punto di prelievo, pari a **96 €/POD/anno**, fatturato in quote mensili da **8 €/mese**. Al Servizio Commerciale verrà applicato lo Sconto Fedeltà Luce pari: al 5% per i primi 12 mesi di fornitura; al 10% a partire dal 13 mese di fornitura; al 15% a partire dal 25 mese di fornitura; al 20% dal 37 mese di fornitura in avanti. Saranno inoltre applicati i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui agli Articoli 24, 15.2 e 25 del TIS, così come applicati da Terna all'utente del dispacciamento, tenendo conto delle perdite di rete. Il corrispettivo di capacità definito, in caso di contatori allacciati in bassa tensione con potenza disponibile minore di 55 kW, sarà pari al valore determinato trimestralmente da Arera per l'energia elettrica destinata ai clienti in maggior tutela, e per gli altri contatori sarà addebitato nella misura prevista dall'art. 14 della Delibera ARG/elt 98/11, differenziato per ore di picco e ore di fuori picco, così come applicato da Terna.

2.2. I quantitativi di energia destinati alla presente offerta sono integralmente provenienti da fonti rinnovabili attraverso certificati che attestano l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate per i volumi fatturati al Cliente (le "Garanzie d'Origine"), come previsto dalla Delibera ARERA ARG/elt 104/11 e ss.mm.ii.

### SPESA PER TRASPORTO ENERGIA, GESTIONE CONTATORE E ONERI DI SISTEMA

2.3. Per il trasporto, la gestione del contatore e gli oneri generali di sistema saranno applicate le tariffe previste trimestralmente dall'ARERA volte a remunerare l'Impresa Distributrice dell'Energia Elettrica, Terna ed a coprire gli oneri generali di sistema. Gli oneri di sistema includono la componente Asos, che serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i clienti elettrici. Tali tariffe sono aggiornate con modalità e tempi stabiliti dalle autorità competenti, dall'ARERA e dal Distributore Locale. Il Cliente si impegna a corrispondere a Sorigenia tutte le ulteriori componenti tariffarie e gli oneri di sistema eventualmente stabiliti dall'ARERA o da diversa Autorità competente, di volta in volta applicabili.

### IMPOSTE

2.4. Tutti i corrispettivi indicati nel Contratto sono da considerarsi al netto dell'IVA, delle accise e di qualsiasi altra componente eventualmente introdotta dall'ARERA dopo la stipula del Contratto e per le quali è prevista espressamente un'indicazione in fattura. Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito [www.sorigenia.it](http://www.sorigenia.it).

### Suddivisione percentuale della spesa al netto di IVA e Accise per famiglia tipo

La tabella riporta l'incidenza percentuale dei diversi corrispettivi sulla spesa media annua imposte escluse. Le percentuali indicate si riferiscono ad una famiglia "tipo" con contratto ad uso domestico residente che consuma 2.700 kWh all'anno e con una potenza contrattuale di 3 kW. Lo Sconto Fedeltà Luce determinerebbe, al netto delle imposte per i primi 12 mesi di fornitura, una riduzione: del 1% sulla spesa del primo anno; del 2% sulla spesa del secondo anno. L'incidenza è calcolata sulla base dei corrispettivi validi alla data del 01/08/2024.

Spesa per l'energia elettrica (Prezzo Luce)	51%
Spesa per il servizio di dispacciamento	5%
Spesa per trasporto energia, gestione contatore e oneri di sistema	31%
Spesa per il servizio commerciale (con applicazione dello Sconto Fedeltà Luce per i primi 12 mesi)	13%
componente Asos, di cui alla Spesa per trasporto e gestione del contatore e oneri di sistema	11%

### VALIDITÀ E CONDIZIONI DI RINNOVO

2.5. Le condizioni di cui alle presenti CE, fatto salvo quanto previsto dai precedenti punti, rimarranno invariate per 12 mesi dalla data di attivazione della somministrazione con Sorigenia. Allo scadere di tale periodo, l'offerta si aggiornerà mensilmente in funzione delle variazioni del parametro PUN (Fi) e del parametro "Indice GO", in applicazione della seguente formula:

$$\text{Prezzo Luce} = \text{PUN} \cdot (1 + \text{perdite di rete}) + \text{Fee} + \text{Indice GO}$$

Dove:

- PUN:** è un parametro pari al valore medio aritmetico mensile delle quotazioni dell'indice PUN espresso in Euro/kWh, così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME). L'offerta prevede l'applicazione rispettivamente del PUN monorario in caso di contatore monorario e del PUN multiorario in caso di contatore multiorario. Per PUN multiorario si intende il PUN per ciascuna fascia oraria contrattuale (F1/F2/F3) definita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera n°181 del 2006.
- Perdite di rete,** onere previsto dall'ARERA in relazione alle dispersioni di energia durante il trasporto, calcolate imputando una percentuale fissa (10% per i Clienti in bassa tensione e il 3,8% per i Clienti in media tensione) al Prezzo PUN ed alla Fee.
- Fee:** è una costante comprensiva di perdite di rete, il cui valore è pari a **0,037 €/kWh**.
- Indice GO:** il valore dell'indice GO verrà aggiornato mensilmente in funzione del valore di mercato delle Garanzie di Origine (GO). In particolare l'indice verrà calcolato come media ponderata per le quantità, del prezzo di riferimento delle GO espresso in €/kWh così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME) per ogni mese di competenza. Nel caso in cui per un dato mese non venga definito un prezzo di riferimento dal GME, l'indice GO assumerà un valore pari all'ultimo prezzo di riferimento medio ponderato calcolato. La media ponderata verrà calcolata considerando tutte le tipologie e tutti i periodi di produzione delle GO scambiate nella sessione in oggetto. Nel caso in cui il GME organizzi più sessioni mensili, l'indice verrà calcolato come sopra indicato, considerando il risultato di tutte le sessioni del mese di competenza. Il corrispettivo Indice GO verrà fatturato separatamente.

Tale ultimo prezzo avrà una durata di 12 mesi e si rinnova tacitamente di 12 mesi in 12 mesi, fatta sempre salva la facoltà in capo a Sorigenia, con un preavviso di almeno tre (3) mesi dalla scadenza di ciascun rinnovo tacito, o **dal diverso termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile**, di inviare al Cliente una comunicazione scritta contenente il rinnovo delle Condizioni Economiche per il periodo successivo. Tale comunicazione scritta contenente il rinnovo delle Condizioni Economiche e la relativa durata sarà inviata da Sorigenia secondo le modalità indicate nel Contratto e conformemente alla normativa vigente. Tale comunicazione si presumerà ricevuta decorsi 10 (dieci) giorni dall'invio della stessa.

Gli eventuali successivi rinnovi che dovessero intervenire durante il rapporto di fornitura saranno disciplinati secondo i termini e le modalità sopra indicate. In assenza di comunicazione di rinnovo, le condizioni economiche si intenderanno tacitamente rinnovate per una durata pari a quella comunicata.



### 3. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- 3.1. La fatturazione dei corrispettivi previsti dalla presente offerta sarà mensile, in deroga all'articolo 10.1 delle CGC.
- 3.2. La presente offerta prevede l'emissione della bolletta in formato digitale, salvi i casi in cui Sorgenia non possa procedervi per difficoltà tecniche. Tali documenti saranno inviati al Cliente all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di adesione e/o saranno disponibili sull'area web riservata accessibile gratuitamente dal sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) o attraverso APP, in formato pdf scaricabile. Resta inteso che, qualora l'invio in formato cartaceo sia disposto da Sorgenia, nei casi in cui la stessa non possa procedere all'invio in formato digitale per difficoltà tecniche, al Cliente non sarà addebitato alcun onere aggiuntivo.
- 3.3. La presente offerta NEXT ENERGY SUNLIGHT/LUCE prevede la possibilità per il Cliente di effettuare il pagamento delle fatture esclusivamente tramite addebito diretto sul proprio conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD) oppure su carta di credito.

### 4. BONUS SOCIALE

- 4.1. Trovi indicazioni su come beneficiare del bonus sociale elettrico/gas nella pagina dedicata all'interno delle condizioni di contratto.

### 5. PROGRAMMA FEDELTA'

- 5.1. Aderendo alla presente offerta il Cliente potrà partecipare al programma fedeltà Sorgenia "Greeners" e godere di vantaggi e offerte dedicate. Regolamento dell'iniziativa e modalità di partecipazione consultabili sul sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) e nella sezione dedicata dell'applicazione "MySorgenia".

## SCHEDE DI CONFRONTABILITÀ PER I CLIENTI FINALI DOMESTICI

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 01/08/2024, valida fino alla data del 30/09/2024

### STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE IMPOSTE

Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di maggior tutela (prezzo monorario)	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
<b>CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA</b>				
1500	481,69	392,21	89,48	23%
2200	621,83	506,32	115,51	23%
2700	721,80	587,83	133,97	23%
3200	821,76	669,34	152,42	23%
<b>CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE NON DI RESIDENZA</b>				
900	362,13	375,65	-13,52	-4%
4000	981,50	881,01	100,49	11%
<b>CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 4,5 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA</b>				
3500	915,14	751,85	163,29	22%
<b>CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 6 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA</b>				
6000	1.448,55	1.193,00	255,55	21%

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tali valori sono stati determinati considerando la seguente ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie: F1 33%, F2 31% e F3 36%.

### FASCE ORARIE

<b>Fascia F1</b>	Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali
<b>Fascia F2</b>	Dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 8:00 e dalle 19:00 alle 23:00 ed il sabato dalle 7:00 alle 23:00.
<b>Fascia F3</b>	Dal lunedì al sabato dalle 23:00 alle 7:00, tutte le ore della domenica e festivi

### ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI

<b>Oneri richieste attivazione (nuovo allaccio o subentro)</b>	50,00 Euro
<b>Oneri altre richieste tecniche</b>	23,00 Euro

### MODALITÀ DI INDICIZZAZIONE/VARIAZIONI

L'offerta prevede un Prezzo Indicizzato pari a (Pun(Fi) + Perdite di Rete) + Fee.

Il valore della Fee si aggiornerà dopo 12 mesi dall'inizio della fornitura, come indicato all'articolo 2.1 del presente Allegato Economico.

### DESCRIZIONE DELLO SCONTO E/O DEL BONUS

Al Servizio Commerciale verrà applicato lo Sconto Fedeltà Luce pari a: al 5% per i primi 12 mesi di fornitura (già incluso nelle stime della tabella sopra riportata); al 10% a partire dal 13 mese di fornitura; al 15% a partire dal 25 mese di fornitura; al 20% dal 37 mese di fornitura in avanti.

### ALTRI DETTAGLI SULL'OFFERTA

L'offerta è a prezzo indicizzato, il valore dell'indice cambia mensilmente. La tariffa indicata alla colonna B (Servizio di Maggior Tutela) invece varia trimestralmente. Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il "Portale Offerte Luce e Gas".

DATA

FIRMA





## SCHEDA SINTETICA DOMESTICO LUCE PREZZO VARIABILE



NEXT ENERGY SUNLIGHT LUCE | CODICE OFFERTA 000390ENVFL01XXES005663010000000

### OFFERTA ENERGIA ELETTRICA

VALIDA DAL 01/08/2024 AL 30/09/2024

<b>Venditore</b>	Sorgenia Spa, Numero telefonico: Indirizzo di posta: Indirizzo di posta elettronica:	www.sorgenia.it 800.294.333 via Alessandro Algardi, 4, Milano customercare@sorgenia.it
<b>Durata del contratto</b>	Indeterminata	
<b>Condizioni dell'offerta</b>	Nessuna	
<b>Metodi e canali di pagamento</b>	SDD/Carta di Credito	
<b>Frequenza di fatturazione</b>	Mensile	
<b>Garanzie richieste al cliente</b>	Nessuna	

### SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)

#### Consumo annuo (kWh)

#### Spesa annua stimata dell'offerta

#### CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA

1.500	481,69 €/anno
2.200	621,83 €/anno
2.700	721,80 €/anno
3.200	821,76 €/anno

#### CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE NON DI RESIDENZA

900	362,13 €/anno
4.000	981,50 €/anno

#### CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 4,5 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA

3.500	915,14 €/anno
-------	---------------

#### CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 6 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA

6.000	1.448,55€/anno
-------	----------------

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it).



**CONDIZIONI ECONOMICHE**

**Prezzo materia prima energia**

**Prezzo Variabile**

**COSTO PER CONSUMI**

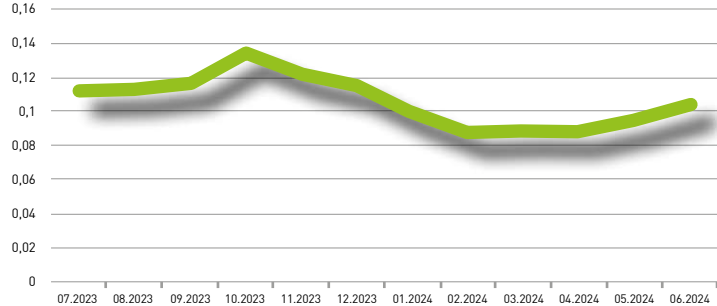
**Indice**

Prezzo PUN, valore consuntivo medio aritmetico mensile del PUN

**Periodicità indice**

Mensile

**Grafico indice (12 mesi)**



**Totale**

Prezzo PUN + **0,015 €/kWh\***

**COSTO FISSO ANNO**

92,52 €/anno\*

**COSTO PER CONSUMI**

0,15 €/kWh\*

**COSTO PER POTENZA IMPEGNATA**

- €/kW\*

**Altre voci di costo**

**A) ABITAZIONI DI RESIDENZA ANAGRAFICA**

	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	Asos
Quota energia (euro/kWh)	0,01220	0,03864	di cui Asos pari a 0,029809
Quota fissa (euro/anno)	22,0800	-	
Quota potenza (euro/kW/anno)	22,3988	-	

**B) ABITAZIONI DIVERSE DALLA RESIDENZA ANAGRAFICA**

	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	Asos
Quota energia (euro/kWh)	0,01220	0,03864	di cui Asos pari a 0,029809
Quota fissa (euro/anno)	22,0800	91,5624	
Quota potenza (euro/kW/anno)	22,3988	-	

**Imposte**

Tutti i corrispettivi indicati nel Contratto sono da considerarsi al netto dell'IVA, delle accise e di qualsiasi altra componente eventualmente introdotta dall'ARERA dopo la stipula del Contratto e per le quali è prevista espressamente un'indicazione in fattura. Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it).

**Sconti e/o bonus**

Al Servizio Commerciale verrà applicato lo Sconto Fedeltà Luce pari: al 5% per i primi 12 mesi di fornitura; al 10% a partire dal 13 mese di fornitura; al 15% a partire dal 25 mese di fornitura; al 20% dal 37 mese di fornitura in avanti.

**Prodotti e/o servizi aggiuntivi**

Nessuno

**Durata condizioni e rinnovo**

Le condizioni di cui alle presenti CE, fatto salvo quanto previsto dai precedenti punti, rimarranno invariate per 12 mesi dalla data di attivazione della somministrazione con Sorgenia. Allo scadere di tale periodo, l'offerta si indicizzerà, per tutti i volumi del cliente, e si aggiornerà mensilmente in funzione delle variazioni del parametro PUN (Fi) e del parametro "Indice GO", in applicazione della seguente formula:

**Prezzo Luce = (Prezzo PUN + Perdite di rete) + Fee + Indice GO**

**Altre caratteristiche**

Nessuna

\*Escluse imposte e tasse.



**ALTRE INFORMAZIONI**

**Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore**

Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrate a Sorgenia S.p.A., Casella Postale 14287, 20152 Milano, tramite la pagina <https://www.sorgenia.it/pagina-reclami> o inviando un fax al numero 02.45.88.23.22 eventualmente utilizzando l'apposito modulo disponibile alla medesima pagina.

Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, o entrambi), il codice POD/PDR (o, ove non disponibile, il codice cliente) e una breve descrizione dei fatti contestati. Il Cliente potrà ricorrere al servizio conciliazione clienti energia istituito dall'ARERA presso l'Acquirente Unico, disponibile sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it) nonché alle ulteriori procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione delle controversie secondo le modalità previste dalla normativa applicabile.

**Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.**

**Diritto di ripensamento**

Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di Sorgenia o mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio online o telefonicamente), il Cliente 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 Sorgenia mediante raccomandata A/R o via fax ai recapiti indicati per i reclami eventualmente compilando il modulo ripensamento disponibile sul sito Internet e allegato al Contratto.

Se il Cliente non richiede espressamente che Sorgenia avvii le attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, tali attività saranno avviate solo successivamente allo scadere del predetto termine. Il Cliente che richieda l'avvio delle attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento potrà comunque esercitare, entro il termine, il proprio diritto di ripensamento, ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti da Sorgenia, nonché, ove la somministrazione abbia avuto inizio, gli eventuali corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto.

**Modalità e oneri di recesso**

Il Cliente potrà recedere dal Contratto – anche con riferimento a una sola delle somministrazioni – in conformità alle previsioni di cui alla Delibera dell'ARERA n. 302/2016/R/com. Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare esercente, dovrà avvalersi di quest'ultimo affinché l'informazione circa il recesso pervenga a Sorgenia, la quale dovrà riceverla entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitore. Qualora, invece, il suddetto diritto di recesso sia esercitato al fine di cessare la fornitura e i contratti ad essa collegati, il Cliente sarà tenuto ad inoltrare la comunicazione di recesso direttamente a Sorgenia con preavviso non superiore ad un mese.

**Attivazione della fornitura**

In caso di cambio venditore, la somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale, avrà indicativamente inizio il primo giorno del secondo mese successivo alla data di stipula del Contratto. Come previsto dalla normativa vigente, il Cliente sarà informato circa la data puntuale di attivazione della fornitura attraverso apposita comunicazione.

**Dati di lettura**

Le fatture saranno emesse sulla base dei consumi rilevati a cura della Società di Distribuzione ovvero comunicati dal Cliente mediante autolettura, ove prevista. In assenza delle letture, le fatture saranno emesse in acconto e salvo conguaglio sui consumi stimati sulla base dei dati storici di consumo dell'utente, dell'andamento climatico, alla tipologia d'uso, nonché di eventuali altri dati in possesso di Sorgenia.

**Ritardo nei pagamenti**

In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento, il Cliente sarà tenuto alla corresponsione di interessi moratori, su base annua, pari a quanto previsto all'art. 8 della delibera ARERA 229/01, ovvero dall'art. 7 della delibera ARERA 200/99, da applicarsi 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. Per il Cliente che abbia pagato nei termini di scadenza le fatture dell'ultimo biennio troverà applicazione, per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo, il solo interesse legale. Nel caso di omesso, parziale o ritardato pagamento degli importi fatturati, Sorgenia avrà facoltà di procedere alla sospensione della somministrazione ed eventuale successiva risoluzione del Contratto, previa formale costituzione in mora del Cliente, mediante comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata ovvero a mezzo posta certificata, provvedendo ad intimare il pagamento delle fatture non pagate, ed indicando il termine ultimo di pagamento, in applicazione delle disposizioni dell'ARERA applicabili (delibera n. 258/2015/R/com per energia elettrica e ARG/gas 99/11 per gas).

**OPERATORE COMMERCIALE**

**Codice identificativo o nominativo**

**Firma e data**



# CONDIZIONI GENERALI

DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE PER IL MERCATO LIBERO

## DEFINIZIONI

- ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- Cliente:** il cliente finale identificato nel Modulo di Adesione;
- Codice del Consumo:** il d.lgs. 206/2005 e ss.mm.ii.;
- Codice di Condotta Commerciale:** Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, Allegato A alla Delibera ARERA 366/2018/R/com e ss.mm.ii.;
- Condizioni Economiche o CE:** il documento contenente il prezzo e le ulteriori condizioni della specifica proposta contrattuale di Sorigenia, ad integrazione delle Condizioni Generali;
- Condizioni Generali o CGC:** le presenti condizioni generali di vendita, applicabili ai Clienti per il mercato libero;
- Contratto:** l'intero accordo composto dal Modulo di Adesione, dalle Condizioni Economiche, dalle presenti Condizioni Generali e gli altri eventuali allegati, concluso tra Sorigenia e il Cliente per la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale;
- Contratto Next:** il Contratto, come sopra definito, le cui Condizioni Economiche siano denominate "Next energy", "Next energy ventiquattro" o "Next energy 4 you";
- Contratto di Connessione:** contratto con la Società di Distribuzione dell'energia elettrica per il servizio di connessione;
- Contratto di Dispacciamento:** il contratto per il servizio di dispacciamento dell'energia elettrica con Terna;

- Contratto di Distribuzione:** il contratto per il servizio di trasporto del gas naturale con la Società di Distribuzione;
- Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica:** il/i contratto/i dei servizi di distribuzione e trasmissione dell'energia elettrica con la Società di Distribuzione dell'energia elettrica;
- Fornitore del Servizio di Default:** il fornitore del servizio di default di distribuzione ai sensi del Titolo IV, Sezione 2 del TIVG;
- Fornitore del Servizio di Salvaguardia:** fornitore del servizio di salvaguardia ai sensi del Titolo 4 del TIV;
- Impianti e Apparecchiature del Cliente:** quelli situati a valle del Misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del Misuratore stesso;
- Misuratore:** la strumentazione preposta alla rilevazione e misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale prelevato presso il/i Punto/i di Prelievo;
- Modulo di Adesione:** il modulo per l'adesione del Cliente alla proposta contrattuale di Sorigenia;
- Parte/i:** il Cliente e/o Sorigenia, a seconda dei casi;
- PCS:** potere calorifico superiore;
- Prezzo del Gas Naturale:** il prezzo per la somministrazione di gas naturale calcolato secondo quanto indicato nelle Condizioni Economiche;
- Prezzo dell'Energia Elettrica:** il prezzo per la somministrazione di energia elettrica calcolato secondo quanto indicato nelle Condizioni Economiche;

- Punto/i di Prelievo:** il/i punto/i di prelievo dell'energia elettrica e il/i punto/i di riconsegna del gas naturale indicato/i nel Modulo di Adesione;
- Punto/i di Prelievo non disalimentabile/i:** Punto/i di Prelievo definiti come "punto/i di riconsegna non disalimentabile" ai sensi del TIMG o "clienti finali non disalimentabili" ai sensi del TIMOE;
- RDDG:** Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, Allegato A della Delibera ARERA 569/2019/R/gas e ss.mm.ii.;
- SII:** Sistema Informativo Integrato;
- Società di Distribuzione:** la società responsabile del trasporto del gas su rete locale e/o la società responsabile del trasporto di energia elettrica su rete locale, a seconda dei casi, o altro soggetto identificato dalla normativa applicabile;
- Società di Trasporto:** la società responsabile del trasporto del gas su rete nazionale e/o Terna;
- Sorigenia:** Sorigenia S.p.A., società con sede legale in Milano, Via Alessandro Algardi 4, iscritta al n. 246670/1999 della Sezione Ordinaria del Registro delle Imprese di Milano, Codice Fiscale n. 07756640012 e Partita I.V.A. 12874490159;
- Subentro:** l'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 riattivazione.
- Terna:** Terna S.p.A.;
- TIMG:** Testo Integrato Morosità Gas, Allegato A della Delibera ARERA ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii.;
- TIMOE:** Testo Integrato Morosità Elettrica, Allegato della Delibera ARERA 258/2015/R/com e ss.mm.ii.;

- TIQE:** Testato integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023, Allegato A della Delibera ARERA 646/2015/R/eeel e ss.mm.ii.;
- 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 alla Delibera ARERA 491/2020/R/eeel e ss.mm.ii.;
- TIVG:** Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, Allegato A della Delibera ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii.;
- TIOV:** Qualità dei servizi di vendita, Allegato A alla Delibera ARERA 413/2016/R/com e ss.mm.ii.;
- TIF:** Testo integrato Fatturazione, Allegato A della Delibera ARERA 463/2016/R/com e ss.mm.ii.;
- TIS:** Regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento, Allegato A alla Delibera ARERA ARG/ett 107/09 e ss.mm.ii.;
- TISG:** Testo integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale, Allegato A alla Delibera ARERA 148/2019/R/gas e ss.mm.ii.;
- TISIND:** Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, Allegato A della Delibera ARERA 593/2017/R/com e ss.mm.ii.;
- TIRV:** Testo Integrato In Materia Di Misure Propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria, Allegato A della Delibera ARERA 228/2017/R/com e ss.mm.ii.;

## 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

- Ai sensi del Contratto, Sorigenia si impegna a mettere a disposizione del Cliente l'energia elettrica e/o il gas naturale, nelle quantità e caratteristiche di prelievo secondo quanto previsto nel Modulo di Adesione. Il Cliente si impegna ad acquistare e a prelevare esclusivamente da Sorigenia tutti i quantitativi di energia elettrica e/o di gas naturale necessari al proprio fabbisogno, presso il/i Punto/i di Prelievo dove è installato il Misuratore nei termini e alle condizioni che seguono. Il Cliente si impegna a prelevare quantitativi di energia elettrica e/o gas naturale entro i limiti eventualmente previsti dall'offerta sottoscritta come definiti nelle CE.
- Ogni eventuale mutamento del/i Punto/i di Prelievo e/o degli impegni di capacità e/o dei quantitativi di energia elettrica e/o gas naturale prelevati rispetto a quanto previsto dalle CE e dichiarato dal Cliente nel Modulo di Adesione, o da tale dichiarazione deducibile, che il Cliente intenda introdurre nel corso dell'esecuzione del Contratto, dovrà essere preventivamente concordato con Sorigenia e sarà, comunque, subordinato all'accettazione da parte di Sorigenia, della Società di Distribuzione e della Società di Trasporto. Restano a esclusivo carico del Cliente eventuali oneri e/o corrispettivi che la Società di Distribuzione e la Società di Trasporto dovessero richiedere in conseguenza dei sopracitati mutamenti.
- In caso di incongruenza tra i dati comunicati dal Cliente nel Modulo di Adesione e quelli risultanti alla Società di Distribuzione relativamente ai consumi o ad altre caratteristiche tecniche della fornitura, Sorigenia si riserva di utilizzare i dati della Società di Distribuzione.
- La consegna dell'energia elettrica e/o del gas naturale da parte di Sorigenia avverrà all'uscita del Misuratore alle condizioni di esercizio della rete a cui il/i Punto/i di Prelievo 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 della Società di Distribuzione.
- Il Cliente conferisce mandato con rappresentanza esclusivo ed irrevocabile a titolo gratuito a Sorigenia, che accetta, al fine di recedere, per suo conto ed in suo nome, dal contratto di somministrazione in essere tra il Cliente e l'altro fornitore, nonché per l'eventuale revoca o posticipazione degli effetti di tale recesso.
- Qualora il Cliente abbia optato nel Modulo di Adesione per la somministrazione congiunta di energia elettrica e gas naturale, le presenti Condizioni Generali trovano integrale applicazione. Qualora il Cliente abbia optato esclusivamente per la somministrazione di energia elettrica o per la somministrazione di gas naturale, le presenti Condizioni Generali trovano applicazione per le disposizioni alle stesse applicabili.

## 2. DICHIARAZIONI ED IMPEGNI DEL CLIENTE

- Il Cliente dichiara e garantisce a Sorigenia che:
  - il/i Punto/i di Prelievo indicato/i nel Modulo di Adesione risulta/no già adeguatamente collegati alle rispettive 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 applicabile e in grado di soddisfare i propri fabbisogni energetici;
  - i propri impianti sono adeguati ai propri fabbisogni e conformi alla normativa di volta in volta applicabile in materia di sicurezza, prevenzione e alle disposizioni antinfortunistiche e manleva Sorigenia da ogni responsabilità a riguardo;
  - ha legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti;
  - non ha obbligazioni insolute relativamente ai contratti stipulati con il precedente fornitore, con la Società di Distribuzione e la Società di Trasporto;
  - non ha subito iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto;
  - il Codice Fiscale fornito in sede di stipula del contratto risulta corretto in ogni sua parte. Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza di quanto dichiarato ai soprastanti punti da "a" ad "f" e, in caso di dichiarazione mendace, manleva e tiene indenne Sorigenia da ogni responsabilità derivante dalla suddetta dichiarazione. Restano ad intero carico del Cliente tutti gli eventuali oneri, sanzioni, penali o corrispettivi in genere che Sorigenia fosse tenuta a corrispondere a qualsiasi titolo a qualunque persona fisica o giuridica a causa di quanto dichiarato dal Cliente.
- In tutti i casi ove le opere e/o gli impianti del Cliente non fossero rispondenti alle dichiarazioni richiamate ai punti "a" e "b" 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 i necessari accordi direttamente con la Società di Distribuzione, consentendo a Sorigenia di effettuare le opportune verifiche ed esibendo, su richiesta di Sorigenia, la documentazione comprovante la sicurezza dei propri impianti. In caso di rilevata irregolarità, Sorigenia potrà 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 5 (cinque) giorni lavorativi dall'accertamento dell'irregolarità, Sorigenia 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 Sorigenia al risarcimento per ogni eventuale danno subito e/o per eventuali rimborsi richiesti da soggetti terzi.
- Sorigenia si riserva altresì la facoltà di richiedere al Cliente le somme da quest'ultimo eventualmente dovute al Fornitore del Servizio di Default, al Fornitore del Servizio di Salvaguardia, alla Società di Distribuzione o l'eventuale indennizzo CMOR (di cui al TISIND) richiesto da un precedente fornitore.
- In caso di richiesta di voltura, il Cliente deve inoltrare: la modulistica compilata e firmata, corredata di copia del documento di identità (solo in caso di richiesta pervenuta da canale scritto o in assenza di autorizzazione del Cliente alla registrazione telefonica); 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 Decreto Legge 28 marzo 2014 n. 47, convertito in Legge 80/14 (Piano Casa); eventuale dichiarazione di estraneità al debito. In assenza della documentazione richiesta Sorigenia non darà esecuzione alla richiesta di voltura. In caso di invio completo della documentazione, Sorigenia darà esecuzione alla richiesta di voltura e il Contratto con il Cliente si intenderà concluso e perfezionato secondo quanto previsto dall'articolo 5 delle CGC. In assenza di dichiarazione di estraneità di cui al capoverso precedente, la società si riserva di ad-

debitare al Cliente i corrispettivi individuati dal Contratto afferenti ai consumi decorrenti dalla data di occupazione dell'immobile, come rilevata dalla documentazione dallo stesso inviata, anche in caso di rifiuto della voltura da parte di Sorigenia ai sensi degli articoli 5 e 15 delle CGC. In nessun altro caso il Cliente che presenta una richiesta di voltura è tenuto al pagamento dei corrispettivi ancora dovuti dal precedente titolare del contratto di fornitura.

## 3. UTILIZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA E/O GAS

- L'energia elettrica e/o il gas naturale non potranno essere utilizzati in siti diversi da quelli previsti nel 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.
- L'energia elettrica e/o il gas naturale potranno essere utilizzati esclusivamente per gli usi descritti nel Modulo di Adesione o 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 Sorigenia.

## 4. TRASPORTO E DISPACCIAMENTO DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS

- Il Cliente conferisce sin d'ora mandato irrevocabile ed esclusivo, a titolo gratuito, senza rappresentanza, a Sorigenia per la stipulazione del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica e del Contratto di Dispacciamento.
- Il Cliente conferisce, inoltre, mandato senza rappresentanza, irrevocabile ed esclusivo a Sorigenia per la partecipazione della stessa alle procedure di assegnazione della capacità di importazione o altri diritti relativamente al Punto di Prelievo.
- Ai fini della stipula e dell'esecuzione del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica il Cliente è tenuto a concludere il Contratto di Connessione, predisposto dalla Società di Distribuzione dell'energia elettrica ed inerente alle condizioni di connessione alla rete dei propri siti ed impianti. Ai fini del puntuale adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto di Connessione, il Cliente conferisce mandato con rappresentanza esclusivo e irrevocabile a Sorigenia, affinché quest'ultima provveda alla stipulazione del predetto Contratto di Connessione in nome e per conto del Cliente, nonché mandato esclusivo ed irrevocabile senza rappresentanza ai fini dello svolgimento delle pratiche e attività connesse all'esecuzione del Contratto di Connessione, fermo restando che il Cliente resterà titolare del rapporto giuridico con la Società di Distribuzione derivante dal Contratto di Connessione. In conformità a quanto previsto dall'art. 1715 c.c., Sorigenia risponderà nei confronti del Cliente per i soli fatti ad essa direttamente imputabili e in relazione all'adempimento delle proprie obbligazioni contrattuali e non sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dai contratti sopra citati.
- Il Cliente dichiara di conoscere il contenuto del Contratto di Dispacciamento, del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica, del Contratto di Connessione, del Contratto di Distribuzione e, in particolare, degli obblighi da essi derivanti, quali:
  - non effettuare prelievi eccedenti la potenza massima installata o la pressione disponibile o comunque fraudolenti o irregolari;
  - permettere ispezioni e verifiche sui propri impianti e sui Misuratori;
  - non manomettere le apparecchiature della Società di Distribuzione e non alterare le misurazioni dei consumi;
  - pagare i corrispettivi richiesti per le attività svolte dalla Società di Distribuzione. Salva diversa previsione, tali corrispettivi saranno pagati da Sorigenia e radddebitati da parte di quest'ultima al Cliente;
  - mantenere gli impianti in sicurezza e adeguarli alle norme tecniche, ove richiesto.
- Il Cliente dichiara che il valore di potenza disponibile per cui ha corrisposto alla Società di Distribuzione gli oneri di allacciamento corrisponde al proprio fabbisogno massimo di potenza e che, pertanto, in caso di prelievi eccedenti la potenza disponibile o comunque non consentiti, il Cliente sarà responsabile per l'eventuale conseguente adeguamento dei contributi e terrà indenne Sorigenia da qualsiasi responsabilità o onere nei confronti della Società di Distribuzione e dei terzi. Il Cliente, inoltre, si impegna a:
  - conservare e mantenere integre le apparecchiature di misura e gli impianti di consegna dell'energia elettrica e/o del gas naturale;
  - porre in essere tutto quanto necessario al fine di garantire la sicurezza sulle reti e del sistema elettrico nazionale.
- Il Cliente si impegna 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 Sorigenia in relazione a qualsiasi onere o costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.
- Tutti i mandati previsti ai sensi del Contratto si intendono conferiti a Sorigenia con facoltà di quest'ultima di sostituire a sé un soggetto terzo ai sensi dell'art. 1717 c.c.
- Il trasporto del gas naturale avverrà a cura della Società di Trasporto del gas naturale e della Società di Distribuzione del gas naturale in esecuzione di opportuni accordi che Sorigenia si 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 applicabile. Da parte sua, il Cliente si impegna a prestare a Sorigenia 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.

## 5. EFFICACIA, CONDIZIONE SOSPENSIVA, DURATA, DIRITTO DI RIPENSAMENTO E DIRITTO DI RECESSO

- Il Contratto si intende concluso con la ricezione da parte di Sorigenia dell'accettazione del Cliente, fatto salvo quanto di seguito previsto. Qualora il Contratto sia concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio online o telefonicamente), ai sensi del Codice del Consumo, il Contratto si intende confermato con la ricezione da parte del Cliente di apposita comunicazione da





# CONDIZIONI GENERALI

## DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE PER IL MERCATO LIBERO

- di Sorigenia o della Società di Distribuzione ed esclusivamente per mezzo dei loro incaricati.
- 12.6** Il Cliente consente a Sorigenia, alla Società 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 alla Società di Distribuzione di disalimentare il Punto di Prelievo in caso di inadempimento del Cliente.
- 12.7** Il Cliente può richiedere a Sorigenia che a sua volta inoltrerà la richiesta alla Società di Distribuzione la verifica del corretto funzionamento del Misuratore, fermo restando che gli eventuali oneri connessi alla verifica saranno posti a carico del 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 riconosciuti dalla Società di Distribuzione che definirà i quantitativi nella procedura di revisione delle misure. Resta inteso che non verranno comunque corrisposti interessi sugli eventuali conguagli.
- 13. MODIFICHE DEL CONTRATTO, RINNOVI ED EVOLUZIONI AUTOMATICHE**
- 13.1** 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..
- 13.2** Ai sensi e nel rispetto di quanto previsto all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, è facoltà di Sorigenia variare unilateralmente le condizioni contrattuali per giustificato motivo, con ciò intendendosi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni del quadro normativo o regolamento applicabile al Contratto, dei presupposti economici sulla base dei quali sono state formulate le Condizioni Economiche e contrattuali, ovvero mutamenti significativi degli scenari economici nel mercato energetico tali da incidere sensibilmente sul rapporto contrattuale e sul bilanciamento delle obbligazioni in esso dedotte.
- 13.3** Tali modifiche saranno comunicate al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, o al diverso minor termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile, considerandosi decorrente il predetto termine di 3 (tre) mesi dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presumerà ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio della stessa da parte di Sorigenia al Cliente. A fronte di tale comunicazione, fatte salve le fattispecie di recesso di cui all'articolo 5.6, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto con almeno 1 (un) mese di preavviso comunicandolo direttamente a Sorigenia. Tale recesso produrrà i propri effetti alla data di efficacia del cambio fornitore o di attivazione dei servizi di ultima istanza o della disalimentazione del/i Punto/i di Prelievo. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro un termine utile al cambio fornitore o alla cessazione della fornitura con efficacia antecedente a quella delle variazioni delle condizioni del Contratto, le stesse si intenderanno accettate. Sorigenia informerà delle modifiche contrattuali secondo le seguenti modalità: (a) tramite messaggio in bolletta nel caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in Contratto; (b) nei casi diversi da quelli indicati alla lettera (a), per i Clienti che abbiano sottoscritto un Contratto Next, con notifica inviata tramite posta elettronica e caricamento della comunicazione nell'App MySorigenia e nell'area clienti del sito [www.sorigenia.it](http://www.sorigenia.it); (c) nei casi diversi da quelli indicati alla lettera (a) e (b) tramite invio della comunicazione al recapito indicato contrattualmente.
- 13.4** La comunicazione da parte di Sorigenia non è dovuta se la variazione dei prezzi deriva dall'applicazione delle clausole contrattuali di indicizzazione o adeguamento automatico. In tal caso il Cliente è informato delle modifiche nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.
- 13.5** Sorigenia erogherà l'indennizzo di valore pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto di quanto previsto ai commi 13.1 e 13.4 del Codice di Condotta Commerciale. Resta inteso che Sorigenia applicherà gli importi di cui sopra così come eventualmente aggiornati e/o modificati dall'ARERA.
- 13.6** Qualora le Condizioni Tecniche Economiche prevedano uno specifico periodo di validità, i successivi rinnovi saranno disciplinati secondo quanto indicato nelle medesime Condizioni Tecniche Economiche in conformità all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale e ss. mm.. In particolare Sorigenia darà comunicazione scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove e differenti Condizioni Economiche, o dal diverso minor termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presumerà ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio della stessa da parte di Sorigenia al Cliente. Sorigenia informerà il Cliente del rinnovo delle Condizioni Economiche con notifica inviata tramite posta elettronica all'indirizzo indicato al momento della sottoscrizione del Contratto ovvero tramite invio della comunicazione al recapito indicato contrattualmente.
- 13.7** Qualora le Condizioni Tecniche Economiche prevedano un'evoluzione delle stesse che comporti un aumento dei corrispettivi unitari determinati da Sorigenia, lo scadeo 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 l'evoluzione automatica sarà comunicata con un preavviso non inferiore a 2 (due) mesi rispetto alla decorrenza dell'evoluzione, o al diverso minor termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile, considerandosi decorrente il predetto termine di 2 (due) mesi dal giorno successivo a quello del ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria la suddetta comunicazione si presumerà ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio della stessa da parte di Sorigenia al Cliente.
- 14. IMPOSSIBILITÀ SOPRAVENUTA - FORZA MAGGIORE**
- 14.1** Per forza maggiore si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza non imputabile alla Parte che la invoca, che non sia possibile evitare usando con continuità la dovuta diligenza e le specifiche competenze necessarie e che renda impossibile, integralmente o parzialmente, l'esecuzione delle prestazioni dedotte in Contratto. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, e a condizione che soddisfino i suddetti requisiti, le Parti si danno reciprocamente atto che costituiscono cause di forza maggiore:
- 1) guerre, azioni terroristiche, sabotaggi, atti vandalici, sommosse;
  - 2) fenomeni naturali avversi, compresi fulmini, terremoti, frane, incendi e inondazioni;
  - 3) esplosioni, radiazioni e contaminazioni chimiche;
  - 4) scioperi, serrate ed ogni forma di agitazione a carattere industriale;
  - 5) epidemie;
  - 6) provvedimenti della Pubblica Autorità;
  - 7) assenza o grave carenza della materia prima sugli ordinari mercati di approvvigionamento del gas.
- 14.2** Ove la causa di Forza Maggiore o la presenza di caso fortuito o provvedimento di pubblica autorità siano tali da comportare l'impossibilità di provvedere all'adempimento delle prestazioni di cui al Contratto da parte di Sorigenia o al prelievo da parte del Cliente, il Contratto s'intenderà risolto a decorrere dalla data di efficacia della comunicazione di cui all'articolo 15.8.
- 14.3** Ove la causa di Forza Maggiore o la presenza di caso fortuito o provvedimento di pubblica autorità siano tali da rendere solo parzialmente impossibile fino al loro perdurare, l'adempimento delle prestazioni di cui al Contratto da parte di Sorigenia o il prelievo da parte del Cliente, si applicherà l'articolo 1464 del c.c..
- 14.4** La Parte interessata sarà sollevata da ogni responsabilità circa il mancato adempimento degli impegni richiamati ai commi che precedono, nonché per qualsiasi danno o perdita sopportata dall'altra Parte, nella misura in cui gli stessi siano diretta conseguenza dell'impossibilità di cui ai commi che precedono fino al perdurare della stessa.
- 14.5** La Parte interessata dovrà comunque adoperarsi, per quanto nelle proprie possibilità, per limitare gli effetti negativi dell'evento e rimuovere, nel più breve tempo possibile, l'impedimento.
- 14.6** In nessun caso, l'impossibilità ad adempiere al proprio obbligo di pagamento è classificabile tra le fattispecie di cui agli articoli 14.2 e 14.3 che precedono.
- 14.7** La Parte interessata sarà tenuta a notificare tempestivamente all'altra Parte:
- (a) il verificarsi dell'evento, dando una chiara indicazione della natura dell'evento stesso ed indicando, qualora fosse possibile effettuare una stima ragionevole, il tempo necessario per porvi rimedio;
  - (b) lo sviluppo dell'evento;
  - (c) l'intervenuta cessazione dell'evento.
- 15. SOSPENSIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**
- 15.1** Fermo restando quanto disposto agli artt. 10.5 e 10.6., nel caso di omissis, parziale o ritardato pagamento degli importi fatturati, Sorigenia avrà facoltà di procedere, decorso un giorno dalla data di scadenza della fattura ovvero, nel caso di più fatture, decorso almeno un giorno dalla prima scadenza di pagamento in esse indicata, con la formale costituzione in mora del Cliente, mediante diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 c.c. a mezzo lettera raccomandata ovvero a mezzo

- posta elettronica certificata, provvedendo ad intimare il pagamento delle fatture 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 previste al TIMG e al TIMOE.
- 15.2** In seguito alla comunicazione di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo, il Cliente potrà comunicare a Sorigenia 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:
- I. per i Punti di Prelievo non disalimentabili e in costanza di mora, Sorigenia avrà la facoltà di inviare alla Società di Distribuzione o al Sistema Informativo Integrato la comunicazione di risoluzione contrattuale di cui alle Delibere ARERA 487/2015/R/eel e 77/2018/R/com e ss.mm.ii.;
  - II. per i Punti di Prelievo di energia elettrica diversi da quelli di cui al punto I. del presente articolo per la riduzione della potenza, in costanza di mora, trascorsi 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento e comunque non prima di 25 (venticinque) giorni solari dalla "notifica di comunicazione" o il diverso termine minimo previsto dalla normativa, Sorigenia potrà richiedere una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile. Decorso 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in costanza di mora da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura;
  - III. per i Punti di Prelievo diversi da quelli di cui ai punti I. e II. del presente articolo, in costanza di mora, trascorsi 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento e comunque non prima di 40 (quaranta) giorni solari dalla "notifica di comunicazione" o il diverso termine minimo previsto dalla normativa applicabile, Sorigenia potrà richiedere la sospensione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale.
- 15.3** Per i Punti di Prelievo di cui ai punti II. e III. del precedente paragrafo, qualora non fosse possibile eseguire l'intervento di sospensione della fornitura, Sorigenia si riserva il diritto di richiedere alla Società di Distribuzione l'esecuzione dell'intervento di interruzione della fornitura del Punto di Prelievo.
- 15.4** In tutti i casi di 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) 5 (cinque) 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, ecc...). Lo stesso importo è dovuto nel caso di costituzione in mora non finalizzata alla sospensione della somministrazione;
  - (c) - per la fornitura di energia elettrica: tutti i costi dell'intervento tecnico di sospensione e/o interruzione effettuati dalla Società di Distribuzione, come fatturati a Sorigenia, maggiorati di un importo pari a 20 (venti) Euro;
  - per la fornitura di gas: 75 (settantacinque) Euro per i costi dell'intervento tecnico di sospensione effettuato dalla Società di Distribuzione, maggiorati di un importo pari a 20 (venti) Euro. I costi sostenuti dalla Società di Distribuzione per l'intervento di interruzione e per il ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta saranno comunque dovuti e addebitati al Cliente in fase di successiva attivazione del medesimo Punto di Prelievo o di un qualsiasi altro Punto di Prelievo, nella titolarità del Cliente, allacciato alla rete di distribuzione gestita dalla medesima Società di Distribuzione;
  - (d) - per la fornitura di energia elettrica: tutti i costi dell'intervento tecnico di riattivazione effettuato dalla Società di Distribuzione, come fatturati a Sorigenia, maggiorati di un importo pari a 10 (dieci) Euro;
  - per la fornitura di gas: 75 (settantacinque) Euro per i costi dell'intervento tecnico di riattivazione effettuato dalla Società di Distribuzione, maggiorati di un importo pari a 10 (dieci) Euro;
- Tutti gli importi sopra indicati sono da considerarsi al netto di IVA che sarà applicata, ove dovuta, al Cliente.
- È fatta comunque salva la facoltà di Sorigenia 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 sospensione della fornitura o interruzione, recesso da parte del Cliente, salvo il caso di recesso esercitato per cambio del fornitore, o risoluzione del Contratto, Sorigenia potrà inviare alla Società di Distribuzione o al Sistema Informativo Integrato la comunicazione di risoluzione contrattuale di cui alle Delibere ARERA 487/2015/R/eel e 77/2018/R/com e ss.mm.ii.. In caso di Risoluzione contrattuale per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del Punto di Prelievo gas, Sorigenia sarà tenuta a trasmettere al Distributore:
- i. copia delle fatture non pagate;
  - ii. copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente;
  - iii. copia della 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 fattura pagata;
  - v. documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.
- 15.5** Nel caso in cui la sospensione della fornitura o la riduzione di potenza di cui al precedente art. 15.2, punti II. e III. avvenga in assenza dell'invio della costituzione in mora ai sensi del precedente art. 15.1, Sorigenia corrisponderà al Cliente a titolo di indennizzo un corrispettivo pari a 30 (trenta) Euro.
- 15.6** In relazione alle procedure di cui al precedente art. 15.2, punti II. e III., Sorigenia corrisponderà al Cliente a titolo di indennizzo un corrispettivo pari a 20 (venti) Euro, in ipotesi di: il mancato rispetto del termine ultimo di cui alla comunicazione di costituzione in mora, entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; il mancato rispetto del termine minimo tra il termine ultimo di pagamento e la data di richiesta di sospensione della fornitura alla Società di Distribuzione. Nei casi di cui al presente comma e a quello precedente, Sorigenia non chiederà il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione per morosità o alla riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità.
- 15.7** Qualora Sorigenia, in seguito alle attività di accertamento di cui all'art. 12.2, dovesse accertare delle irregolarità degli impianti del Cliente, la somministrazione di energia elettrica e/o del gas naturale potrà essere sospesa fino a quando il Cliente non avrà sanato tali irregolarità. In ogni caso, Sorigenia 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 Sorigenia si impegna a verificarne la fondatezza prima di procedere alla 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 Misuratore ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto. In tutti questi casi, Sorigenia provvederà all'emissione di fatture di ricostruzione che il Cliente sarà tenuto a pagare salvo poi eventualmente rivalersi sulla Società di Distribuzione.
- 15.8** Ai sensi dell'art. 1456 c.c. il presente Contratto si intenderà risolto su semplice dichiarazione da parte di Sorigenia 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 ottempererà alla richiesta di pagamento di cui all'articolo 2.3;
  - (c) in caso di manomissione e/o rottura dei sigilli del Misuratore o di prelievo fraudolento da parte del Cliente;
  - (d) violazione dell'articolo 3 per usi del gas naturale e/o dell'energia elettrica diversi da quelli pattuiti;
  - (e) mancato o ritardato pagamento di una o più fatture anche non consecutive;
  - (f) mancata presentazione o rinnovo o ricostituzione della garanzia o del deposito cauzionale di cui all'articolo 18;
  - (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 della facoltà di Sorigenia 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 D.P.R. 633/1972 e ss.mm.ii. nonché relative disposizioni attuative;

# CONDIZIONI GENERALI

## DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE PER IL MERCATO LIBERO

- (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'instetario 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 in tesoro che la medesima condizione verrà applicata anche agli ulteriori metodi di pagamento ricorrenti, qualora previsti nelle CE, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: PayPal e Carta di Credito, con riferimento ai dati necessari per il loro corretto utilizzo;
- (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 dalla Società di Distribuzione, mancato pagamento di quanto richiesto dalla Società 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 CE già sottoscritte;
- (m) violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle obbligazioni poste a suo carico dall'articolo 8 per esclusivi fatto, colpa, responsabilità e, quindi, inadempimento del Cliente medesimo;
- (n) il Cliente di cui all'articolo 3 della Legge 136 del 13 agosto 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.

Sorgenia potrà rinunciare a una o più delle suddette clausole risolutive, essendo queste previste nel suo esclusivo interesse.

- 15.9** 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 Sorgenia, al realizzarsi anche di una sola delle seguenti condizioni risolutive:

- a) revoca dell'autorizzazione di Sorgenia alla vendita di gas naturale e/o energia elettrica;
- b) Venir meno, per qualsiasi causa, del contratto di trasporto o per la distribuzione di gas rispettivamente con la società di trasporto di gas naturale e con la società di distribuzione di gas naturale;
- c) riduzione o ritiro di eventuali fidi o strumenti di garanzia e/o tutela del credito rilasciati a Sorgenia 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 la Società di Trasporto;
- e) verificarsi delle condizioni di cui all'art. 13 per l'intera somministrazione;
- f) apertura di una procedura di concordato preventivo, ivi inclusa la procedura di concordato in bianco ai sensi dell'art. 161, comma sesto, della legge fallimentare (R.D. 16 marzo 1942, n. 267), con la sola eccezione della procedura di concordato preventivo con continuità aziendale ai sensi e per gli effetti dell'art. 186 bis della legge fallimentare, ovvero il deposito di un accordo di ristrutturazione dei debiti ex art. 182 bis della legge fallimentare;
- g) relativamente alla somministrazione di gas naturale, qualora la media su tre giorni consecutivi del delta tra prezzo Psbil e PSV day ahead sia pari o superiore a 26 €/MWh, intendendosi: per "Psbil" il prezzo di bilanciamento in acquisto espresso in €/MWh, pubblicato giornalmente nel sito [www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org) alla sezione "Dati funzionali alla determinazione del prezzo di bilanciamento"; PSV day ahead il prezzo "Offer" espresso in €/MWh della quotazione giornaliera "PSV Gas €/MWh" valida per tutti i giorni del Mese di Prelievo, pubblicata nel report "Geo- Italian Gas & Power" pubblicato da Alba Soluzioni, per ogni giorno lavorativo (per ogni giorno lavorativo - calendario italiano - verrà utilizzato il prezzo day ahead pubblicato il giorno lavorativo immediatamente precedente; per ogni giorno non lavorativo verrà utilizzato il "Weekend" pubblicato il giorno lavorativo immediatamente precedente).

Sorgenia potrà rinunciare a una o più delle suddette condizioni risolutive e non intendere risolto il Contratto, essendo queste previste nel suo esclusivo interesse.

- 15.10** In tutti i casi di cessazione anticipata del Contratto, fermo restando l'impegno di Sorgenia a recedere tempestivamente dagli accordi con la Società di Distribuzione e la Società di Trasporto, ai termini e condizioni ivi previsti, sono posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi che la Società di Distribuzione e la Società di Trasporto dovessero pretendere da Sorgenia a seguito della cessazione anticipata.

### 16. CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

- 16.1** Le Parti riconoscono che, nella negoziazione e nell'esecuzione del Contratto, potranno avere accesso a informazioni confidenziali (di seguito "Informazioni Confidenziali"). Per un periodo pari a 5 (cinque) anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del Contratto e indipendentemente dall'efficacia del Contratto medesimo, le Parti s'impegnano a non utilizzare o rivelare tali Informazioni Confidenziali a nessuna persona fisica, giuridica o altra entità con esplicita esclusione delle ipotesi di seguito elencate per le quali, con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente fornisce consenso:

- (a) in adempimento di norme di legge;
- (b) necessarie per l'esecuzione del Contratto e, in particolare, la trasmissione al Sistema Informativo Integrato, alla Società di Distribuzione e alla Società di Trasporto delle informazioni necessarie alla stipulazione e all'esecuzione degli accordi per il trasporto dell'energia elettrica e/o del gas naturale oggetto del Contratto ai Punti di Prelievo, alle società specializzate nella valutazione dei rating e a quelle di recupero crediti.

- 16.2** Al di fuori dei casi sopra indicati, le Informazioni Confidenziali potranno essere utilizzate dalla Parte richiedente solamente previo consenso scritto dell'altra Parte e per le sole finalità concordate. Le Parti s'impegnano a far sì che i propri amministratori, dipendenti e consulenti rispettino tale obbligo di confidenzialità. Le Parti s'impegnano inoltre a fornire preventiva comunicazione scritta di qualsiasi obbligo di legge, diverso dai casi di cui alla lettera (b) dell'articolo 16.1, a rivelare tali Informazioni Confidenziali.

### 17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 17.1** I dati personali forniti dal Cliente a Sorgenia ai fini dell'esecuzione del Contratto, o dei quali comunque Sorgenia entri in possesso, sono trattati in conformità con la disciplina prevista dal Regolamento 2016/679/UE nonché dal D. lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come integrato dal D. lgs. 101/2018. Nell'Informativa predisposta ai sensi degli artt. 13 e 14 del citato Regolamento europeo, che costituisce un allegato delle presenti CGC, Sorgenia fornisce tutte le informazioni circa il trattamento dei dati personali connessi alla sottoscrizione del Contratto di fornitura ed in particolare, come sopra riportato all'articolo 5.4, il Cliente (persona fisica) è informato che l'attivazione della fornitura è sottoposta all'esito positivo della preventiva verifica consultazione dei dati presenti nei SIC.

### 18. DEPOSITO CAUZIONALE

- 18.1** 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, Sorgenia ha la facoltà di richiedere al Cliente il versamento di un importo a titolo di deposito cauzionale, a garanzia dell'adempimento.

- 18.2** I livelli di deposito cauzionale sono determinati nella seguente misura:

- (a) per ciascun Punto di Prelievo di energia elettrica, 11,50 (undici/50) euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata;
- (b) in deroga a quanto previsto dalla precedente lettera (a), per i Punti di Prelievo di energia elettrica per i quali il Cliente sia titolare di bonus sociale ai sensi della Delibera ARERA 63/2021/R/com, l'importo sarà pari a 5,20 (cinque/20) euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata;
- (c) per ciascun Punto di Prelievo di gas naturale:
- 30,00 (trenta/00) euro per i Punti di Prelievo con consumi annuali inferiori a 500 Smc;
  - 90,00 (novanta/00) euro per i Punti di Prelievo con consumi annuali compresi tra 500 Smc e 1.500 Smc;
  - 150,00 (centocinquanta/00) euro per i Punti di Prelievo con consumi annuali compresi tra 1.501 Smc e 2.500 Smc;
  - 300,00 (trecento/00) euro per i Punti di Prelievo con consumi annuali compresi tra 2.501 Smc e 5.000 Smc;
  - il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte per i Punti di Prelievo con consumi annuali superiori a 5.000 Smc;
- (d) in deroga a quanto previsto dalla precedente lettera (c), per i Punti di Prelievo di gas naturale per i quali il Cliente sia titolare di bonus sociale ai sensi della Delibera ARERA 63/2021/R/com, l'importo sarà pari a:
- 25,00 (venticinque/00) euro per i Punti di Prelievo con consumi annuali inferiori a 500 Smc;
  - 77,00 (settantasette/00) euro per i Punti di Prelievo con consumi annuali compresi tra 500 Smc e 5.000 Smc;
  - il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte per i Punti di Prelievo con consumi annuali superiori a 5.000 Smc.

- 18.3** L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, con la fattura finale di chiusura del Contratto senza necessità che il Cliente presenti documento che ne attesti il pagamento.

### 19. REGISTRAZIONE

- 19.1** Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso di IVA e a tassa fissa perché avente ad oggetto prestazioni rientranti nel campo di applicazione dell'IVA, ai sensi degli artt. 5 e 40 del DPR del 26 aprile 1986 n. 131 ("Testo unico delle disposizioni concernenti le imposte di registro in G.U. Suppl. Ord. n. 99 del 30 aprile 1986").

- 19.2** In caso d'uso, le spese sostenute per la registrazione del Contratto saranno a carico della Parte che ha dato causa alla registrazione.

### 20. RECLAMI E PROCEDURE STRAGIUDIZIALI PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

- 20.1** Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrate a Sorgenia S.p.A., Casella Postale 14287, 20152 Milano, tramite la pagina <https://www.sorgenia.it/pagina-reclami>, o inviando un fax al numero 02.45.88.23.22 utilizzando l'apposito modulo disponibile alla medesima pagina. Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, o entrambi), il codice alfanumerico del Punto di Prelievo (o, in alternativa a quest'ultimo, codice cliente), breve descrizione dei fatti contestati.
- 20.2** Il Cliente potrà ricorrere al servizio conciliazione clienti energia istituito dall'ARERA presso l'Acquirente Unico, disponibile sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it) nonché alle ulteriori procedure volontarie di composizione stragiudiziale per la risoluzione delle controversie secondo le modalità previste dalla normativa applicabile.

- 20.3** Sorgenia, relativamente alle procedure stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori riguardanti contratti di vendita o di servizi on line, è iscritta alla piattaforma ODR (Online Dispute Resolution), accessibile attraverso il link [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr).

### 21. DISPOSIZIONI VARIE

- 21.1** In caso di conflitto tra i contenuti contrattuali del Modulo di Adesione rispetto alle presenti Condizioni Generali e alle Condizioni Economiche, prevale il primo. Inoltre, in caso di conflitto tra i contenuti delle Condizioni Generali e delle Condizioni Economiche, prevalgono i contenuti di queste ultime.

- 21.2** 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](http://www.arera.it).

- 21.3** Il Contratto costituisce l'intero accordo intervenuto tra Sorgenia 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. 13, nessuna modifica o aggiunta al Contratto sarà valida o efficace se non effettuata per iscritto e sottoscritta da rappresentanti debitamente autorizzati da Sorgenia e dal Cliente. Sorgenia si riserva la facoltà di consentire l'utilizzo di canali alternativi.

- 21.4** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte di Sorgenia. Il Cliente potrà cedere il Contratto previo consenso scritto di Sorgenia. 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 Sorgenia, il Cliente resterà obbligato in via solidale per l'adempimento del Contratto.

- 21.5** Il Cliente dichiara di conoscere le condizioni contrattuali di riferimento previste dalla delibera dell'ARERA n. 229/01 ("Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge 14 novembre 1995 n. 481" in G.U. n. 287 dell'11 dicembre 2001) e le condizioni economiche di riferimento previste dal TIVG e di aver liberamente optato per le diverse condizioni contrattuali da mercato libero previste dal Contratto. Inoltre, il Cliente dichiara che le suddette condizioni contrattuali ed economiche gli sono state offerte da Sorgenia.

- 21.6** Ogni controversia che dovesse insorgere in relazione all'interpretazione, validità, efficacia e/o esecuzione del Contratto sarà devoluta esclusivamente al foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente.

- 21.7** 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, ai sensi della delibera dell'ARERA 167/2020/R/gas e ss.mm.ii ("Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas, per il quadriennio 1 gennaio 2021 - 31 dicembre 2024"). Per la denuncia del sinistro rivolgersi al Comitato italiano gas al numero verde 800.929.286 o scrivere all'indirizzo di posta elettronica [assigas@cig.it](mailto:assigas@cig.it). La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale.

## MIX ENERGETICO MEDIO

Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE), ha determinato<sup>1</sup> in collaborazione con Terna una **stima del mix di combustibili utilizzato per la produzione dell'elettricità immessa nel sistema elettrico italiano**, ivi inclusa l'energia importata. Di seguito i risultati di questo studio, confrontati con i dati relativi alla produzione di energia elettrica venduta da Sorgenia:

	FONTI PRIMARIE UTILIZZATE					
	Fonti rinnovabili	Carbone	Gas Naturale	Prodotti petroliferi	Nucleare	Altre fonti
Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nel 2022 (*)	53,00%	9,06%	31,83%	1,39%	1,42%	3,30%
Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nel 2021 (**)	42,34%	8,22%	41,03%	0,89%	4,45%	3,06%
Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2022 (*)	36,84%	9,43%	46,92%	2,01%	0%	4,80%
Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2021 (**)	42,80%	5,03%	48,01%	0,89%	0%	3,27%

<sup>1</sup> Ai sensi di quanto previsto all'articolo 6, comma 5 del decreto del Ministro dello sviluppo economico del 31 luglio 2009.

(\*) Dato a pre-consuntivo (\*\*) Dato a consuntivo



# CONDIZIONI GENERALI

DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE PER IL MERCATO LIBERO

## STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Nei casi indicati di seguito, il Cliente ha diritto a indennizzi automatici stabiliti dall'ARERA qualora il fornitore non soddisfi il livello di qualità richiesto per il relativo adempimento.

### STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE

Indicatore	Standard specifico	Livelli effettivi di qualità 2022	Indennizzo
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	• 30 giorni solari	15,9 giorni solari	In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'indennizzo base è pari a 25 euro.  Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base.  Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	• 60 giorni solari • 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	31,7 giorni solari	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	• 20 giorni solari	29,7 giorni solari	

Indicatore	Standard generale	Livelli effettivi di qualità 2022
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	66,5%

Per cause di mancato indennizzo, esclusione dell'indennizzo e modalità di corresponsione fare riferimento al Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui alla Del. 413/2016/R/COM e ss.mm.ii.

## 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 <http://www.arera.it> o chiama il n° verde 800.166.654.

**SERVIZIO  
ASSISTENZA  
CLIENTI**



**TELEFONO**

800.294.333 da fisso

02.44.388.001\* da mobile

attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 20  
sabato dalle 8 alle 15  
(escluse festività nazionali)

\* il costo della chiamata è variabile in funzione dell'operatore telefonico.



**WEB**

**AREA CLIENTI RISERVATA**

[www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) → Area Clienti



**APP**

**My Sorgenia**

su Apple Store e Google Play



**E-MAIL**

[customercare@sorgenia.it](mailto:customercare@sorgenia.it)



Sorgenia S.p.a. (di seguito "Sorgenia" o il "Titolare") è costantemente impegnata nel rispettare e salvaguardare i tuoi diritti fondamentali. Un particolare riguardo lo dedichiamo a rispettare le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali da te conferiti per utilizzare i servizi offerti da Sorgenia. Con la presente Informativa, Sorgenia desidera fornire le opportune informazioni sull'utilizzo dei dati personali relativi alla "persona fisica", ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"). Qualora i dati appartengano ad un soggetto non qualificabile come "persona fisica", il loro trattamento avverrà nel rispetto delle prescrizioni del GDPR, ove applicabili.

Per quanto non espressamente descritto dalla presente Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto (CGC) di Sorgenia. Il Trattamento riguarderà naturalmente anche i c.d. dati relativi al traffico, vale a dire le informazioni relative alla trasmissione di una comunicazione elettronica, che unitamente alle altre informazioni a te relative (nel seguito "**Dati personali**"), saranno trattati dal Titolare nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

## 1. ORIGINE E TIPOLOGIA DEI DATI PERSONALI

I dati personali oggetto di trattamento sono da te forniti o acquisiti in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia, gas, servizio di comunicazione elettronica e altri servizi offerti) e nel corso del rapporto contrattuale.

Possono essere altrimenti acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al successivo punto 2, nello svolgimento dell'attività economica di Sorgenia, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge. A titolo esemplificativo tali dati possono essere:

- **Dati identificativi:** dati che permettono l'identificazione diretta, come i dati anagrafici, conferiti al Titolare ai fini della sottoscrizione e dell'esecuzione del contratto;
- **Dati di consumo:** dati relativi ai consumi registrati, raccolti ed elaborati nel corso della durata del contratto;
- **Dati di pagamento:** estremi identificativi dei pagamenti e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità dei pagamenti;
- **Dati di contatto:** dati relativi alle comunicazioni cartacee ed elettroniche quali: indirizzo, telefono, cellulare, e\_mail, forniti al Titolare in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto che consentono di contattarti per fornire risposte o servizi adeguati alle tue esigenze;
- **Dati dell'area riservata:** dati richiesti in fase di registrazione, ove effettuata, e necessari per la fruizione dei relativi servizi web;
- **Dati di traffico:** dati relativi ai servizi di comunicazione elettronica, come definiti dal D. lgs. 207/2021, sottoscritti dal Cliente;
- **Dati di navigazione:** dati derivanti dai cookies ed altre tecnologie simili ottenuti, se da te consentito, in fase di navigazione sul sito o utilizzo delle App di Sorgenia.

Tra i dati possono anche essere presenti dati personali che la vigente normativa considera come "particolari" (dati sensibili). Sorgenia tratta tali dati esclusivamente per dare seguito a tue richieste o per dare attuazione a disposizioni di legge a tuo favore. In tale evenienza segnaliamo che a fronte della trasmissione di dati sensibili, ma in assenza di specifica manifestazione del consenso a trattare tali dati, ove richiesta dalla normativa, Sorgenia non potrà essere ritenuta responsabile a nessun titolo, né potrà ricevere contestazioni di sorta, poiché in tal caso il trattamento sarà consentito, ai sensi dell'art. 9(1)(e) del GDPR, in quanto i dati sono resi volontariamente pubblici dall'interessato.

### Newsletter

Richiedendo l'iscrizione al servizio di news-letter abiliterai l'impiego dell'indirizzo mail inserito per ricevere periodiche comunicazioni e aggiornamenti sui servizi offerti dal Titolare. Questi servizi potrebbero inoltre consentire di raccogliere dati relativi alla data e all'ora di visualizzazione dei messaggi da parte dell'Utente, così come all'interazione dell'Utente con essi, come le informazioni sui click sui collegamenti inseriti nei messaggi.

## 2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Sorgenia tratterà i tuoi dati personali per la fornitura di energia elettrica e gas e la relativa misurazione; servizi di comunicazione elettronica, per la vendita di altri prodotti/ servizi o sistemi eventualmente richiesti e per le attività volte al miglioramento dei servizi forniti collegate al rapporto contrattuale. In particolare, Sorgenia tratterà i tuoi Dati Personali per le seguenti finalità:

- a) attività relative ad informative precontrattuali anche da te sollecitate e per ogni ulteriore attività strumentale alla stipula e/o all' esecuzione del contratto, inclusa l'attivazione di prodotti e servizi offerti da Sorgenia direttamente o attraverso Società del Gruppo Sorgenia S.p.A. ovvero Partners commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente da te richiesti; per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica anche a valore aggiunto (VAS), ivi compresi eventuali servizi c.d. di localizzazione, applicazioni interattive, servizi di accesso ai contenuti, per migliorare i prodotti e servizi offerti ed adeguare l'offerta alle tue esigenze;
- b) la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami, procedure precontenziose e contenziose nonché per valutare l'adesione da parte di Sorgenia a successive proposte contrattuali da te sollecitate, nelle forme e con i limiti di cui alla successiva lett. d); per l'invio di informazioni e comunicazioni circa lo stato dei servizi in essere; per le attività di monitoraggio delle relazioni con la clientela, incluso a raccolta dati relativi alla data e all'ora di visualizzazione dei messaggi da parte del Cliente, così come l'interazione e le informazioni relative all'accesso ai collegamenti inseriti nei messaggi: la raccolta di tali informazioni (con l'impiego di pixel e web-bacon) ha lo scopo di valutare l'interesse del Cliente, migliorare la qualità delle comunicazioni inviate ed adattarle alle sue esigenze nonché per comprovare la lettura di comunicazioni di servizio relative ai servizi sottoscritti; per migliorare i prodotti e servizi oggetto del contratto e adeguare l'offerta alle esigenze della clientela; per la gestione degli ordini di acquisto, la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, servizi e/o apparati acquistati o concessi in comodato d'uso; per la cessione dei diritti di credito verso i clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare;
- c) la gestione del "Programma Greeners" (se disponibile per il prodotto/servizio fruito), che ha l'obiettivo di condividere con tutti i propri stakeholder le

politiche di attenzione alla sostenibilità ambientale di Sorgenia, stimolare comportamenti virtuosi per la tutela dell'ambiente anche attraverso premi;

- d) le attività di controllo finalizzate alla tutela, anche in giudizio, contro il rischio di credito e le frodi connesse ai servizi prestati, incluse le attività finalizzate ad identificare l'affidabilità economica e la solvibilità del Cliente, in fase di sottoscrizione o nel corso del rapporto contrattuale. Sorgenia potrà utilizzare le informazioni relative allo stato ed alla puntualità nei pagamenti, anche avvalendosi del servizio Payline di Cerved, relativi a prodotti o servizi forniti, anche in passato, per valutare l'adesione a successive proposte contrattuali da te sollecitate. Inoltre, per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio ma anche da basi dati private specializzate nel fornire informazioni sulla puntualità nei pagamenti. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario e consentito, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. L'accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) di CRIF, Experian e Cerved avviene ai sensi dell'art. 30 ter lett. b-ter del D. lgs. 141/2010, come integrato dalla l. 4 agosto n.124/2017. Sorgenia, avendo a riferimento il "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" approvato dall'Autorità di protezione dei dati personali con prov. del 12/09/2019, rende disponibile una separata e specifica informativa SIC consultabile sul sito <https://www.sorgenia.it/info-utili/il-cliente/informativa-sul-trattamento-dei-dati-personali>. I dati pubblici o privati potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia per la prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e del furto d'identità, Sorgenia potrà comunicare i dati all'Archivio Centrale Informatizzato, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.a. per finalità di verifica dell'autenticità dei dati contenuti nei documenti forniti dal Cliente, in linea con la normativa vigente;

- e) verificare, in conformità alla normativa vigente, la correttezza dei dati bancari / postali o di pagamento da te forniti, al fine di attivare la domiciliazione bancaria / postale e gestire i pagamenti;
- f) il compimento di attività di marketing, ricerche di mercato, comunicazione commerciale, vendita diretta relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Sorgenia. Tale attività potrà essere eseguita sia mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte, volte a premiare i Clienti, sia mediante modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, messaggi via social Whatsapp, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del D. lgs. 196/03 (nel seguito "Codice");
- g) il compimento delle attività di cui al punto precedente, ove svolte da parte di Società del Gruppo Sorgenia S.p.A., società controllanti, controllate o collegate ovvero Partner commerciali operanti, a titolo esemplificativo, principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas, nella fornitura di servizi e prodotti di efficienza energetica, nella generazione da fonti rinnovabili, nei servizi di comunicazione elettronica;
- h) per le finalità di cui all'art. 1, commi 154 e 156 L. 208/2015 relativamente all'addebito in fattura delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto e del trasferimento dei dati relativi alle riscossioni effettuate all'Erario;
- i) l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento e repressione dei reati con particolare riferimento agli obblighi previsti dal D. lgs. 207/2021 relativamente ai servizi di comunicazione elettronica;

### Trattamento dei dati personali per rilevazione e analisi dell'uso dei prodotti e servizi

Sorgenia potrà trattare i tuoi dati personali per la:

- j) rilevazione delle preferenze di consumo e analisi anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei Prodotti e Servizi. Tale attività verrà svolta attraverso la raccolta e l'analisi di informazioni in merito ai prodotti e ai servizi da te scelti, dei dati acquisiti durante l'utilizzo di applicazioni software da te installate sui sistemi informatici di cui risulti titolare/utilizzatore e ai dati relativi alla navigazione da te compiuta all'interno dell'area riservata del sito web di Sorgenia o attraverso l'utilizzo delle App Sorgenia.

## 3. MODALITÀ, LOGICHE DEL TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comun-

que automatizzati ed è svolto da Sorgenia e/o da terzi, di cui Sorgenia può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati del Cliente correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati anche per prevenire trattamenti non autorizzati o illeciti e la loro distruzione o la perdita accidentale. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati del Cliente sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei prodotti e servizi dallo stesso acquisiti. Nel caso di transazioni on line i dati trattati sono protetti con l'impiego di adeguate soluzioni tecnologiche, sia di protezione delle connessioni che di conservazione dei dati finanziari (es.: carte di credito; IBAN, etc.). I dati personali verranno trattati da Sorgenia per tutta la durata contrattuale ed anche successivamente per far valere o tutelare i propri diritti. Trascorso tale periodo, i dati potranno essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione ad obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione documentale (prescrizione ordinaria o breve). Per le finalità di marketing diretto i dati saranno trattati fino alla revoca del consenso. Relativamente alle attività di rilevazione delle preferenze di utilizzo dei prodotti e servizi, di cui al punto 2 lett. il), il termine di conservazione è di 5 anni per le analisi dei consumi elettrici salvo l'eventuale revoca del consenso. Per i tempi di conservazione relativi alle verifiche di affidabilità si veda quanto riportato nella specifica informativa consultabile nel sito <https://www.sorgenia.it/info-utili/il-cliente/informativa-sul-trattamento-dei-dati-personali>. Per i tempi di conservazione relativi ai servizi di comunicazione elettronica i termini sono quelli indicati dagli artt. 123 e 132 del Codice.

#### 4. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA IN QUALITÀ DI TITOLARI, RESPONSABILI O DI INCARICATI DEL TRATTAMENTO

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Sorgenia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i tuoi dati personali a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

- I. autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Sorgenia ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità relativamente ai servizi offerti; soggetti pubblici che attestano la validità degli attributi identificativi che consentono la verifica dei documenti d'identità;
- II. soggetti che svolgono per conto di Sorgenia compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Sorgenia; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Sorgenia anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; società di factoring, istituti di credito o bancari e società emittenti carte di credito; compagnie assicurative; intermediari finanziari; altri operatori del settore energia e dei servizi di dispacciamento dell'energia elettrica e del gas per la gestione dei relativi rapporti; altri operatori di servizi di comunicazione elettronica per la gestione dei relativi rapporti (a titolo esemplificativo portabilità del numero, accesso alla rete, interconnessione e roaming, fatturazione);
- III. società esterne, anche estere, che operano nel settore dell'erogazione di servizi di analisi ed elaborazione dei dati di consumo e di servizi digitali di monitoraggio dei consumi;
- IV. società esterne, anche estere, che operano nel settore delle informazioni commerciali e/o creditizie e del recupero credito incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, prevenzione e controllo delle frodi e di tutela del credito, soggetti che operano per la verifica e la prevenzione dei furti d'identità nonché società terze in caso di cessione dei crediti;
- V. società del gruppo Sorgenia S.p.A., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo ovvero a società esterne nell'ambito di modifiche degli assetti societari quali fusioni, cessioni di azienda o di ramo di azienda.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da Sorgenia.

Tutti i dipendenti, consulenti, collaboratori e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 29 del GDPR e art. 2 quaterdecies del Codice, che autorizzati al trattamento svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Sorgenia sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, Sorgenia impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento al rispetto e/o all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la protezione e l'integrità dei dati.

#### 5. NATURA DEL CONFERIMENTO E BASE GIURIDICA

Il conferimento dei dati personali da parte tua per le finalità di cui alle lett. a), c), d), e), h) e i), è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per la partecipazione al Programma Greeners (ove prevista dal prodotto/servizio fruito) o per adempiere ad obblighi di legge (art. 6 c.1 lett. b) e c) del GDPR), mentre per le finalità di cui alle lett. b) e d) la base giuridica è il perseguimento del legittimo interesse di Sorgenia relativamente all'impiego di pixel e web-bacon e alla condivisione dei dati di pagamento del Cliente (servizio Payline), alla corretta formazione ed esecuzione del rapporto contrattuale, all'adempimento degli obblighi che ne nascono e, in ogni caso, alla tutela delle ragioni contrattuali di Sorgenia. Un eventuale rifiuto di fornire i dati comporterebbe l'impossibilità per Sorgenia di attivare la fornitura, di prestarti gli ulteriori Servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità (ARERA, AGCOM, etc.) relativamente ai servizi forniti ovvero di partecipare al programma premio. In relazione alle finalità di cui al punto 2, lett. f), g) e j) della presente Informativa, la base giuridica è il consenso al trattamento dei dati da parte tua che è libero, facoltativo e sempre revocabile (art. 6 c. 1 lett. a) e art. 7 del GDPR). Sorgenia potrà inviarti comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a te già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del Codice, utilizzando a titolo esemplificativo le coordinate di posta elettronica o quelle cartacee da te indicate in tali occasioni, alle quali potrai opporvi con le modalità indicate al punto 9).

#### 6. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trasferimento extra UE dei Suoi dati personali può avvenire qualora risulti necessario per la gestione del contratto di fornitura sottoscritto o dei servizi richiesti. Per il trattamento delle informazioni e dei dati che saranno eventualmente comunicati a questi soggetti saranno richiesti gli equivalenti livelli di protezione adottati per il trattamento dei dati personali dei propri dipendenti. In ogni caso saranno comunicati i soli dati necessari al perseguimento degli scopi previsti e saranno applicati gli strumenti normativi previsti dal Capo V del GDPR. Per informazioni relative al trasferimento all'estero potrà utilizzare i riferimenti indicati al punto 9.

#### 7. ULTERIORI INFORMAZIONI

Sorgenia garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei tuoi dati saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 25, 32, 33, 34, 35 e 36 del GDPR, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Proprio in riferimento agli aspetti di protezione dei dati personali puoi, ai sensi dell'art. 33 del GDPR, segnalare a Sorgenia eventuali circostanze o eventi dai quali possa discendere una potenziale "violazione dei dati personali (data breach)" al fine di consentire una immediata valutazione e l'adozione di eventuali azioni volte a contrastare tale evento inviando una comunicazione a [privacy@sorgenia.it](mailto:privacy@sorgenia.it) o contattando il Servizio Clienti. Le misure adottate da Sorgenia non esimano il Cliente dal prestare la necessaria attenzione all'utilizzo, ove richiesto, di password/PIN di complessità adeguata, che dovrà aggiornare periodicamente, soprattutto nel caso tema siano stati violati/conosciuti da terzi, nonché custodirli con attenzione e renderli inaccessibili a terzi, al fine di evitarne usi impropri e non autorizzati. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa saranno immediatamente resi disponibili sul sito web e attraverso i canali informativi di Sorgenia.

#### 8. IL TITOLARE E IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Titolare del trattamento è Sorgenia S.p.A., con sede legale in Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano.

Sorgenia ha nominato il Responsabile per la Protezione dei Dati personali ("DPO") al quale puoi rivolgerti per richiedere qualsiasi informazione inerente al trattamento dei tuoi dati personali (anche per richiedere informazioni relativamente all'eventuale trasferimento dati extra UE), esercitare i tuoi diritti ai sensi del GDPR con le modalità descritte nel punto 9. Il DPO è contattabile inviando una mail a: [customers.privacy@sorgenia.it](mailto:customers.privacy@sorgenia.it) o scrivendo a Sorgenia S.p.A. - Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano.

#### 9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR. In particolare, l'interessato ha facoltà di revocare in qualsiasi momento il consenso al trattamento dei dati, chiederne la rettifica, l'aggiornamento, la trasformazione in forma anonima, limitarne anche parzialmente l'utilizzo, chiederne la portabilità e l'eventuale cancellazione nonché opporvi al trattamento per attività di marketing o di profilazione. I diritti sono esercitabili nei limiti in cui il trattamento non sia obbligatorio per disposizioni di legge o regolamento.

Potrai opporvi, ai sensi dell'art. 21 c. 4 del GDPR, al trattamento dei tuoi dati personali.

I diritti sopra indicati, anche in relazione ai dati trattati per l'attività di profilazione, possono essere esercitati su richiesta dell'Interessato con le modalità rese note dal Servizio Clienti o sul sito WEB della Società ovvero utilizzando i seguenti riferimenti: Sorgenia S.p.A. -Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano oppure via e-mail: [customers.privacy@sorgenia.it](mailto:customers.privacy@sorgenia.it).

Per i trattamenti di cui al punto 2 lett. e) ed f) potrai sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma "tradizionale" e "automatizzata"). L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate. Potrai, inoltre, proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Gentile Cliente,

Sorgenia S.p.A. (nel seguito "Sorgenia" o "Titolare") in qualità di Titolare del trattamento dei suoi dati personali, desidera informarLa che la normativa vigente (art. 6-bis Decreto-Legge 138/2011, convertito con modificazioni dalla Legge 148/2011 e modificato dalla legge 124/2017) prevede la possibilità di accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) da parte dei fornitori di servizi energetici (elettricità e gas). Di seguito potrà trovare l'informativa, di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali 679/2016/UE (nel seguito "GDPR") ed all'art. 6 del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, in merito al trattamento dei dati acquisiti da Sorgenia attraverso la consultazione dei SIC. Le indicazioni riportate nella presente informativa sono fornite sulla base del modello allegato al citato Codice di condotta per i gestori dei SIC e per i soggetti c.d. Partecipanti (es. banche, intermediari finanziari, operatori TLC, assicurazioni).

### COME UTILIZZIAMO I SUOI DATI

Sorgenia, in qualità di Titolare del trattamento, La informa che, per concederle il pagamento differito del servizio/prodotto richiesto, utilizza alcuni dati che la riguardano. Si tratta di informazioni che Lei stesso ci fornisce o che otteniamo consultando alcune banche dati. Tali banche dati (Sistemi di Informazioni Creditizie o SIC), contenenti informazioni circa gli interessati, sono consultate per valutare, assumere o gestire un rischio di credito, per valutare l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti dell'interessato e sono gestite da privati e partecipate da soggetti privati appartenenti alle categorie che troverà nelle informative fornite dai gestori dei SIC.

Queste informazioni saranno conservate presso di noi; le informazioni originate dal Suo comportamento nei pagamenti riguardo al rapporto contrattuale che si andrà ad instaurare con Sorgenia non saranno invece da noi comunicate ai SIC e, pertanto, i soggetti Partecipanti (es. banche o intermediari finanziari a cui Lei potrebbe chiedere un prestito, un finanziamento, una carta di credito, ecc., anche per acquistare a rate un bene di consumo) non potranno sapere se Lei ci ha presentato una richiesta di servizio/prodotto a pagamento differito e se paga regolarmente il previsto corrispettivo. Il trattamento dei Suoi dati ai fini della nostra consultazione dei SIC è un requisito necessario per valutare la Sua affidabilità; in assenza, potremmo non essere in condizione di concederle il pagamento differito del prodotto/servizio richiesto e, conseguentemente, l'attivazione della fornitura. La conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati (SIC) viene effettuato sulla base del legittimo interesse del Titolare del trattamento a consultare i SIC.

### TRATTAMENTO EFFETTUATO DAL TITOLARE

I Suoi dati potranno essere utilizzati nell'ambito di un processo decisionale automatizzato finalizzato all'accettazione o meno della richiesta di pagamento differito del servizio/prodotto ed al perfezionamento del contratto. I Suoi dati non verranno da noi trasferiti ad un paese terzo extra UE/SEE (Spazio Economico Europeo) od a un'organizzazione internazionale. Conserviamo i Suoi dati nei nostri archivi per tutto il tempo necessario a gestire il Suo rapporto contrattuale e per adempiere ad obblighi di legge (ad esempio per quanto previsto dall'articolo 2220 del codice civile in materia di conservazione delle scritture contabili).

Secondo i termini, le modalità e nei limiti di applicabilità stabiliti dalla normativa vigente, Lei ha diritto di conoscere i Suoi dati e di esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettifica, aggiornamento, cancellazione, limitazione del trattamento) ad esclusione del diritto alla portabilità. Lei ha inoltre il diritto di esercitare il diritto di opposizione ai sensi dell'art.21 c.4. Per ogni richiesta riguardante i Suoi dati, compresa la richiesta di informazioni relative ad eventuali trasferimenti dei dati all'estero, utilizzi nel Suo interesse il fac-simile presente sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it) inoltrandolo al Responsabile della Protezione dei dati Personali (RDP) designato dal Titolare scrivendo a: Sorgenia S.p.A. -Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano oppure via e-mail: [customers\\_privacy@sorgenia.it](mailto:customers_privacy@sorgenia.it).

Potrà, inoltre, rivolgersi direttamente al Gestore del SIC sotto indicato alla quale Sorgenia comunicherà i Suoi dati per la consultazione dei SIC. Inoltre, Lei potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), nonché ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile.

### TRATTAMENTO DEI DATI DAL GESTORE DEL SIC

Al fine di meglio valutare il rischio di credito, le banche, intermediari finanziari e gli altri soggetti partecipanti, con cui Lei è eventualmente in rapporto, comunicano alcuni dati (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) ai Sistemi di Informazioni Creditizie, i quali sono regolati dal relativo Codice di condotta citato in premessa (approvato dal Garante per la protezione dei dati personali con Provvedimento n. 163 del 12/09/19, disponibile al sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), i cui Gestori rivestono la qualifica di Autonomo Titolare del trattamento. I dati sono resi accessibili ad altri operatori bancari e finanziari partecipanti, nonché anche agli altri fornitori di servizi energetici, come Sorgenia, e ad "altri soggetti privati che, nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale, concedono una dilazione di pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi", che partecipano al sistema di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e dei pagamenti dilazionati o differiti (di cui al comma 5 dell'art. 30-ter del D.lgs. 141/2010) nonché relativamente al furto d'identità: per ulteriori dettagli La invitiamo a consultare le informative sul trattamento dei dati personali dei singoli Gestori dei SIC.

I dati che La riguardano sono aggiornati periodicamente da banche, intermediari finanziari e dagli altri soggetti partecipanti periodicamente con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione debitoria residuale, stato del rapporto), mentre Sorgenia si limita ad accedere ai dati presenti nel SIC senza inserire alcun dato relativo al servizio/prodotto a pagamento differito da Lei richiesto.

Nell'ambito dei SIC, i Suoi dati sono trattati secondo modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione strettamente indispensabili per perseguire le finalità sopra descritte. Tali elaborazioni sono realizzate utilizzando strumenti informatici, telematici e manuali che garantiscono la sicurezza e la riservatezza delle informazioni creditizie trattate.

I Dati contenuti nei SIC consultati da Sorgenia sono trattati anche mediante l'impiego di tecniche e sistemi di credit scoring che utilizzano diverse tipologie di fattori (a titolo esemplificativo e non esaustivo: numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti dei rapporti in essere o estinti, eventuale presenza e caratteristiche delle nuove richieste di credito, storia dei rapporti di credito estinti, etc.) che consentono di ottenere, attraverso l'applicazione di metodi e modelli statistici, risultati espressi in forma sintetica, tramite indicatori numerici o punteggi, diretti a fornire una rappresentazione in termini predittivi o probabilistici, del profilo di rischio, affidabilità o puntualità nei pagamenti dell'interessato. Si precisa che, rispetto a tali trattamenti e sistemi di credit scoring, il Gestore non adotta alcuna decisione in grado di incidere su diritti e libertà degli interessati limitandosi a supportare i propri Clienti fornendo agli stessi le informazioni tratte dal singolo SIC ed i suddetti indicatori sintetici. Le valutazioni del rischio e del merito creditizio sono effettuate esclusivamente dai Clienti stessi che possono essere in possesso di altre informazioni aggiuntive e che decidono sulla base di loro scelte di gestione del credito fondate su criteri e logiche di mercato insindacabili da parte del singolo Gestore del SIC.

Alcune informazioni aggiuntive possono esserLe fornite in caso di mancato accoglimento di una sua richiesta.

I SIC cui noi aderiamo sono gestiti da:

2. ESTREMI IDENTIFICATIVI:	CRIF S.p.A.
DATI DI CONTATTO:	con sede legale in Bologna; Ufficio Relazione con il Pubblico: via Zanardi 41, 40131 Bologna Tel.: 051.6458900 - Fax: 051.6458940 Sito internet: <a href="http://www.crif.it/consumatori/">www.crif.it/consumatori/</a>
TIPO DI SISTEMA:	positivo e negativo
TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:	tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata
USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:	sì
ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:	no
2. ESTREMI IDENTIFICATIVI:	Experian Italia S.p.A
DATI DI CONTATTO:	con sede legale in Roma; Servizio Tutela Consumatori: P.zza Indipendenza 118, 00185 Roma Tel.: 199.183.538 - Fax: 199.101.850 Sito internet: <a href="http://www.experian.it">www.experian.it</a> (Area consumatori)
TIPO DI SISTEMA:	positivo e negativo
TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:	tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata
USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:	sì
ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:	no
3. ESTREMI IDENTIFICATIVI:	Cerved Group S.p.A.
DATI DI CONTATTO:	con sede legale in San Donato Milanese; Via dell'Unione Europea n. 6/A-6/B 20097 San Donato Mi.se (MI) Tel.: 800.029.029 Sito internet: <a href="http://www.cerved.com/it">www.cerved.com/it</a>
TIPO DI SISTEMA:	positivo e negativo
TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:	tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata
USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:	sì
ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:	no

### TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI NEI SIC

<b>Richieste di finanziamento</b>	<b>6 mesi</b> , qualora l'istruttoria lo richieda, o <b>3 mesi</b> in caso di <b>ri rifiuto</b> della richiesta o <b>rinuncia</b> della stessa
<b>Morosità di due rate o di due mesi poi sanate</b>	<b>12 mesi</b> dalla data di registrazione dei dati relativi alla regolarizzazione
<b>Ritardi superiori sanati anche su transazione</b>	<b>24 mesi</b> dalla data di registrazione dei dati relativi alla regolarizzazione
<b>Eventi negativi (ossia morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati</b>	<b>36 mesi</b> dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso). Il termine massimo di conservazione dei dati relativi a inadempimenti non successivamente regolarizzati - fermo restando il suddetto termine «normale» di riferimento di trentasei mesi - non può comunque mai superare - all'eventuale verificarsi delle altre vicende rilevanti in relazione al pagamento - i cinque anni dalla data di scadenza del rapporto, quale risulta dal contratto
<b>Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi)</b>	<b>60 mesi</b> dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del contratto, ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date (in caso di compresenza di rapporti con eventi positivi e di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati, si applica il termine di conservazione previsto per i rapporti con eventi negativi non sanati)

## MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO

Da compilare e inviare esclusivamente nel caso in cui il Cliente voglia esercitare il diritto di ripensamento relativamente al Contratto cui tale modulo è allegato.

Il modulo compilato potrà essere trasmesso a Sorgenia S.p.A. al numero di fax **02.45.88.23.22** o spedito alla **Casella Postale 14287 - 20152 Milano**, entro 14 giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto con Sorgenia.

In alternativa potrai compilare il modulo direttamente online nell'Area Clienti del sito **sorgenia.it** o su app **MySorgenia**. In questo caso, ti sarà inviata una conferma di avvenuto ricevimento del modulo.

### CON IL PRESENTE MODULO ESERCITO IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO PER IL SEGUENTE CONTRATTO

CODICE CONTRATTO, SOTTOSCRITTO CON SORGENIA		IN DATA (gg/mm/aaaa)	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
PER LA FORNITURA DI		<input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA	<input type="checkbox"/> GAS
NEL COMUNE DI			
<input type="text"/>			
IN VIA/PIAZZA		N. CIVICO	INTERNO
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
IDENTIFICATA DAL NUMERO DI			
POD	<input type="text"/>	PDR	<input type="text"/>

### DATI RELATIVI AL CLIENTE

NOME E COGNOME (O DENOMINAZIONE CONDOMINIO)*			
<input type="text"/>			
CODICE FISCALE*			
<input type="text"/>			
INDIRIZZO			N.
<input type="text"/>			<input type="text"/>
CAP	COMUNE	PROV.	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

[\*] dati obbligatori

Ti ricordiamo che puoi esercitare il diritto di ripensamento anche senza utilizzare il presente modulo, purchè lo comunichi a Sorgenia S.p.A. agli indirizzi sopra indicati via fax o posta in modo esplicito.

Luogo  Data (gg/mm/aaaa)  Firma \_\_\_\_\_

CONTRATTO PER LA FORNITURA DI  
ENERGIA ELETTRICA  
E GAS NATURALE

RESIDENZIALE





# CONDIZIONI GENERALI

DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE PER IL MERCATO LIBERO

## DEFINIZIONI

- ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- Cliente:** il cliente finale identificato nel Modulo di Adesione;
- Codice del Consumo:** il d.lgs. 206/2005 e ss.mm.ii.;
- Codice di Condotta Commerciale:** Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, Allegato A alla Delibera ARERA 366/2018/R/com e ss.mm.ii.;
- Condizioni Economiche o CE:** il documento contenente il prezzo e le ulteriori condizioni della specifica proposta contrattuale di Sorgenia, ad integrazione delle Condizioni Generali;
- Condizioni Generali o CGC:** le presenti condizioni generali di vendita, applicabili ai Clienti per il mercato libero;
- Contratto:** l'intero accordo composto dal Modulo di Adesione, dalle Condizioni Economiche, dalle presenti Condizioni Generali e gli altri eventuali allegati, concluso tra Sorgenia e il Cliente per la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale;
- Contratto Next:** il Contratto, come sopra definito, le cui Condizioni Economiche siano denominate "Next energy", "Next energy ventiquattro" o "Next energy 4 you";
- Contratto di Connessione:** contratto con la Società di Distribuzione dell'energia elettrica per il servizio di connessione;
- Contratto di Dispacciamento:** il contratto per il servizio di dispacciamento dell'energia elettrica con Terna;
- Contratto di Distribuzione:** il contratto per il servizio di trasporto del gas naturale con la Società di Distribuzione;
- Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica:** il/i contratto/i dei servizi di distribuzione e trasmissione dell'energia elettrica con la Società di Distribuzione dell'energia elettrica;
- Fornitore del Servizio di Default:** il fornitore del servizio di default di distribuzione ai sensi del Titolo IV, Sezione 2 del TIVG;
- Fornitore del Servizio di Salvaguardia:** fornitore del servizio di salvaguardia ai sensi del Titolo 4 del TIV;
- Impianti e Apparecchiature del Cliente:** quelli situati a valle del Misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del Misuratore stesso;
- Misuratore:** la strumentazione preposta alla rilevazione e misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale prelevato presso il/i Punto/i di Prelievo;
- Modulo di Adesione:** il modulo per l'adesione del Cliente alla proposta contrattuale di Sorgenia;
- Parte/i:** il Cliente e/o Sorgenia, a seconda dei casi;
- PCS:** potere calorifico superiore;
- Prezzo del Gas Naturale:** il prezzo per la somministrazione di gas naturale calcolato secondo quanto indicato nelle Condizioni Economiche;
- Prezzo dell'Energia Elettrica:** il prezzo per la somministrazione di energia elettrica calcolato secondo quanto indicato nelle Condizioni Economiche;
- Punto/i di Prelievo:** il/i punto/i di prelievo dell'energia elettrica e il/i punto/i di riconsegna del gas naturale indicato/i nel Modulo di Adesione;
- Punto/i di Prelievo non disalimentabile/i:** Punto/i di Prelievo definiti come "punto/i di riconsegna non disalimentabile" ai sensi del TIMG o "clienti finali non disalimentabili" ai sensi del TIMOE;
- RDDG:** Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, Allegato A della Delibera ARERA 569/2019/R/gas e ss.mm.ii.;
- SII:** Sistema Informativo Integrato;
- Società di Distribuzione:** la società responsabile del trasporto del gas su rete locale e/o la società responsabile del trasporto di energia elettrica su rete locale, a seconda dei casi, o altro soggetto identificato dalla normativa applicabile;
- Società di Trasporto:** la società responsabile del trasporto del gas su rete nazionale e/o Terna;
- Sorgenia:** Sorgenia S.p.A., società con sede legale in Milano, Via Alessandro Algardi 4, iscritta al n. 246670/1999 della Sezione Ordinaria del Registro delle Imprese di Milano, Codice Fiscale n. 07756640012 e Partita I.V.A. 12874490159;
- Subentro:** l'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 riattivazione.
- Terna:** Terna S.p.A.;
- TIMG:** Testo Integrato Morosità Gas, Allegato A della Delibera ARERA ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii.;
- TIMOE:** Testo Integrato Morosità Elettrica, Allegato della Delibera ARERA 258/2015/R/com e ss.mm.ii.;
- TIQE:** Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023, Allegato A della Delibera ARERA 646/2015/R/eeel e ss.mm.ii.;
- 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 alla Delibera ARERA 491/2020/R/eeel e ss.mm.ii.;
- TIVG:** Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, Allegato A della Delibera ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii.;
- TIOV:** Qualità dei servizi di vendita, Allegato A alla Delibera ARERA 413/2016/R/com e ss.mm.ii.;
- TIF:** Testo integrato Fatturazione, Allegato A della Delibera ARERA 463/2016/R/com e ss.mm.ii.;
- TIS:** Regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento, Allegato A alla Delibera ARERA ARG/ett 107/09 e ss.mm.ii.;
- TISG:** Testo integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale, Allegato A alla Delibera ARERA 148/2019/R/gas e ss.mm.ii.;
- TISIND:** Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, Allegato A della Delibera ARERA 593/2017/R/com e ss.mm.ii.;
- TIRV:** Testo Integrato In Materia Di Misure Propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria, Allegato A della Delibera ARERA 228/2017/R/com e ss.mm.ii.;

## 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

- Ai sensi del Contratto, Sorgenia si impegna a mettere a disposizione del Cliente l'energia elettrica e/o il gas naturale, nelle quantità e caratteristiche di prelievo secondo quanto previsto nel Modulo di Adesione. Il Cliente si impegna ad acquistare e a prelevare esclusivamente da Sorgenia tutti i quantitativi di energia elettrica e/o di gas naturale necessari al proprio fabbisogno, presso il/i Punto/i di Prelievo dove è installato il Misuratore nei termini e alle condizioni che seguono. Il Cliente si impegna a prelevare quantitativi di energia elettrica e/o gas naturale entro i limiti eventualmente previsti dall'offerta sottoscritta come definiti nelle CE.
- Ogni eventuale mutamento del/i Punto/i di Prelievo e/o degli impegni di capacità e/o dei quantitativi di energia elettrica e/o gas naturale prelevati rispetto a quanto previsto dalle CE e dichiarato dal Cliente nel Modulo di Adesione, o da tale dichiarazione deducibile, che il Cliente intenda introdurre nel corso dell'esecuzione del Contratto, dovrà essere preventivamente concordato con Sorgenia e sarà, comunque, subordinato all'accettazione da parte di Sorgenia, della Società di Distribuzione e della Società di Trasporto. Restano a esclusivo carico del Cliente eventuali oneri e/o corrispettivi che la Società di Distribuzione e la Società di Trasporto dovessero richiedere in conseguenza dei sopracitati mutamenti.
- In caso di incongruenza tra i dati comunicati dal Cliente nel Modulo di Adesione e quelli risultanti alla Società di Distribuzione relativamente ai consumi o ad altre caratteristiche tecniche della fornitura, Sorgenia si riserva di utilizzare i dati della Società di Distribuzione.
- La consegna dell'energia elettrica e/o del gas naturale da parte di Sorgenia avverrà all'uscita del Misuratore alle condizioni di esercizio della rete a cui il/i Punto/i di Prelievo 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 della Società di Distribuzione.
- Il Cliente conferisce mandato con rappresentanza esclusivo ed irrevocabile a titolo gratuito a Sorgenia, che accetta, al fine di recedere, per suo conto ed in suo nome, dal contratto di somministrazione in essere tra il Cliente e l'altro fornitore, nonché per l'eventuale revoca o posticipazione degli effetti di tale recesso.
- Qualora il Cliente abbia optato nel Modulo di Adesione per la somministrazione congiunta di energia elettrica e gas naturale, le presenti Condizioni Generali trovano integrale applicazione. Qualora il Cliente abbia optato esclusivamente per la somministrazione di energia elettrica o per la somministrazione di gas naturale, le presenti Condizioni Generali trovano applicazione per le disposizioni alle stesse applicabili.

## 2. DICHIARAZIONI ED IMPEGNI DEL CLIENTE

- Il Cliente dichiara e garantisce a Sorgenia che:
  - Il/i Punto/i di Prelievo indicato/i nel Modulo di Adesione risulta/no già adeguatamente collegati alle rispettive 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 applicabile e in grado di soddisfare i propri fabbisogni energetici;
  - i propri impianti sono adeguati ai propri fabbisogni e conformi alla normativa di volta in volta applicabile in materia di sicurezza, prevenzione e alle disposizioni antinfortunistiche e manleva Sorgenia da ogni responsabilità a riguardo;
  - ha legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti;
  - non ha obbligazioni insolute relativamente ai contratti stipulati con il precedente fornitore, con la Società di Distribuzione e la Società di Trasporto;
  - non ha subito iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto;
  - il Codice Fiscale fornito in sede di stipula del contratto risulta corretto in ogni sua parte. Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza di quanto dichiarato ai soprastanti punti da "a" ad "f" e, in caso di dichiarazione mendace, manleva e tiene indenne Sorgenia da ogni responsabilità derivante dalla suddetta dichiarazione. Restano ad intero carico del Cliente tutti gli eventuali oneri, sanzioni, penali o corrispettivi in genere che Sorgenia fosse tenuta a corrispondere a qualsiasi titolo a qualunque persona fisica o giuridica a causa di quanto dichiarato dal Cliente.
- In tutti i casi ove le opere e/o gli impianti del Cliente non fossero rispondenti alle dichiarazioni richiamate ai punti "a" e "b" 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 i necessari accordi direttamente con la Società di Distribuzione, consentendo a Sorgenia di effettuare le opportune verifiche ed esibendo, su richiesta di Sorgenia, la documentazione comprovante la sicurezza dei propri impianti. In caso di rilevata irregolarità, Sorgenia potrà 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 5 (cinque) giorni lavorativi dall'accertamento dell'irregolarità, Sorgenia 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 Sorgenia al risarcimento per ogni eventuale danno subito e/o per eventuali rimborsi richiesti da soggetti terzi.
- Sorgenia si riserva altresì la facoltà di richiedere al Cliente le somme da quest'ultimo eventualmente dovute al Fornitore del Servizio di Default, al Fornitore del Servizio di Salvaguardia, alla Società di Distribuzione o l'eventuale indennizzo CMOR (di cui al TISIND) richiesto da un precedente fornitore.
- In caso di richiesta di voltura, il Cliente deve inoltre: la modulistica compilata e firmata, corredata di copia del documento di identità (solo in caso di richiesta pervenuta da canale scritto o in assenza di autorizzazione del Cliente alla registrazione telefonica); 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 Decreto Legge 28 marzo 2014 n. 47, convertito in Legge 80/14 (Piano Casa); eventuale dichiarazione di estraneità al debito. In assenza della documentazione richiesta Sorgenia non darà esecuzione alla richiesta di voltura. In caso di invio completo della documentazione, Sorgenia darà esecuzione alla richiesta di voltura e il Contratto con il Cliente si intenderà concluso e perfezionato secondo quanto previsto dall'articolo 5 delle CGC. In assenza di dichiarazione di estraneità di cui al capoverso precedente, la società si riserva di addebitare al Cliente i corrispettivi individuati dal Contratto afferenti ai consumi decorrenti dalla data di occupazione dell'immobile, come rilevata dalla documentazione dallo stesso inviata, anche in caso di rifiuto della voltura da parte di Sorgenia ai sensi degli articoli 5 e 15 delle CGC. In nessun altro caso il Cliente che presenta una richiesta di voltura è tenuto al pagamento dei corrispettivi ancora dovuti dal precedente titolare del contratto di fornitura.

## 3. UTILIZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA E/O GAS

- L'energia elettrica e/o il gas naturale non potranno essere utilizzati in siti diversi da quelli previsti nel 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.
- L'energia elettrica e/o il gas naturale potranno essere utilizzati esclusivamente per gli usi descritti nel Modulo di Adesione o 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 Sorgenia.

## 4. TRASPORTO E DISPACCIAMENTO DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS

- Il Cliente conferisce sin d'ora mandato irrevocabile ed esclusivo, a titolo gratuito, senza rappresentanza, a Sorgenia per la stipulazione del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica e del Contratto di Dispacciamento.
- Il Cliente conferisce, inoltre, mandato senza rappresentanza, irrevocabile ed esclusivo a Sorgenia per la partecipazione della stessa alle procedure di assegnazione della capacità di importazione o altri diritti relativamente al Punto di Prelievo.
- Ai fini della stipula e dell'esecuzione del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica il Cliente è tenuto a concludere il Contratto di Connessione, predisposto dalla Società di Distribuzione dell'energia elettrica ed inerente alle condizioni di connessione alla rete dei propri siti ed impianti. Ai fini del puntuale adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto di Connessione, il Cliente conferisce mandato con rappresentanza esclusivo e irrevocabile a Sorgenia, affinché quest'ultima provveda alla stipulazione del predetto Contratto di Connessione in nome e per conto del Cliente, nonché mandato esclusivo ed irrevocabile senza rappresentanza ai fini dello svolgimento delle pratiche e attività connesse all'esecuzione del Contratto di Connessione, fermo restando che il Cliente resterà titolare del rapporto giuridico con la Società di Distribuzione derivante dal Contratto di Connessione. In conformità a quanto previsto dall'art. 1715 c.c., Sorgenia risponderà nei confronti del Cliente per i soli fatti ad essa direttamente imputabili e in relazione all'adempimento delle proprie obbligazioni contrattuali e non sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dai contratti sopra citati.
- Il Cliente dichiara di conoscere il contenuto del Contratto di Dispacciamento, del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica, del Contratto di Connessione, del Contratto di Distribuzione e, in particolare, degli obblighi da essi derivanti, quali:
  - non effettuare prelievi eccedenti la potenza massima installata o la pressione disponibile o comunque fraudolenti o irregolari;
  - permettere ispezioni e verifiche sui propri impianti e sui Misuratori;
  - non manomettere le apparecchiature della Società di Distribuzione e non alterare le misurazioni dei consumi;
  - pagare i corrispettivi richiesti per le attività svolte dalla Società di Distribuzione. Salva diversa previsione, tali corrispettivi saranno pagati da Sorgenia e radddebitati da parte di quest'ultima al Cliente;
  - mantenere gli impianti in sicurezza e adeguarli alle norme tecniche, ove richiesto.
- Il Cliente dichiara che il valore di potenza disponibile per cui ha corrisposto alla Società di Distribuzione gli oneri di allacciamento corrisponde al proprio fabbisogno massimo di potenza e che, pertanto, in caso di prelievi eccedenti la potenza disponibile o comunque non consentiti, il Cliente sarà responsabile per l'eventuale conseguente adeguamento dei contributi e terrà indenne Sorgenia da qualsiasi responsabilità o onere nei confronti della Società di Distribuzione e dei terzi. Il Cliente, inoltre, si impegna a:
  - conservare e mantenere integre le apparecchiature di misura e gli impianti di consegna dell'energia elettrica e/o del gas naturale;
  - porre in essere tutto quanto necessario al fine di garantire la sicurezza sulle reti e del sistema elettrico nazionale.
- Il Cliente si impegna 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 Sorgenia in relazione a qualsiasi onere o costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.
- Tutti i mandati previsti ai sensi del Contratto si intendono conferiti a Sorgenia con facoltà di quest'ultima di sostituire a sé un soggetto terzo ai sensi dell'art. 1717 c.c.
- Il trasporto del gas naturale avverrà a cura della Società di Trasporto del gas naturale e della Società di Distribuzione del gas naturale in esecuzione di opportuni accordi che Sorgenia si 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 applicabile. Da parte sua, il Cliente si impegna a prestare a Sorgenia 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.

## 5. EFFICACIA, CONDIZIONE SOSPENSIVA, DURATA, DIRITTO DI RIPENSAMENTO E DIRITTO DI RECESSO

- Il Contratto si intende concluso con la ricezione da parte di Sorgenia dell'accettazione del Cliente, fatto salvo quanto di seguito previsto. Qualora il Contratto sia concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio online o telefonicamente), ai sensi del Codice del Consumo, il Contratto si intende confermato con la ricezione da parte del Cliente di apposita comunicazione da



# CONDIZIONI GENERALI

## DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE PER IL MERCATO LIBERO

parte di Sorgania su un mezzo durevole, da effettuarsi al momento della conclusione del Contratto o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura.

Qualora invece il Contratto sia concluso fuori dai locali commerciali, ai sensi del Codice del Consumo, il Contratto si intende confermato con la ricezione da parte del Cliente di apposita comunicazione da parte di Sorgania (previo consenso del Cliente, su un mezzo durevole), da effettuarsi al momento della conclusione del Contratto o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura.

- 5.2** Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di Sorgania o mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio online o telefonicamente), il Cliente 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 Sorgania mediante raccomandata A/R alla Casella Postale 14287, 20152 Milano o via fax al numero 02.45.88.23.22. Al fine di esercitare il diritto di ripensamento, il Cliente ha la facoltà di utilizzare il modulo di ripensamento disponibile sul sito Internet e allegato al Contratto, ferma restando, in caso di compilazione online, la conferma da parte di Sorgania dell'avvenuta ricezione del modulo di ripensamento. 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 Sorgania 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. Il Cliente che richieda l'avvio delle attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento potrà comunque esercitare, entro il termine, il proprio diritto di ripensamento, ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti da Sorgania ai sensi degli articoli 4 e 8 nonché, ove la somministrazione abbia avuto inizio, gli eventuali corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto. 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. 5.3, ma non garantisce l'avvio della fornitura prima del decorso del termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento: (i) ove Sorgania, 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 non vi sia un precedente fornitore, per l'energia elettrica dal fornitore di maggior tutela e per il gas naturale dall'esercente il servizio di ultima istanza o nell'ambito degli altri servizi individuati dal TIV o dal TIMG; (ii) ove, invece, Sorgania, alla data di esercizio del diritto di ripensamento, abbia già avviato le attività connesse all'esecuzione del Contratto, la somministrazione sarà garantita da Sorgania per il solo tempo necessario al fine di cambiare fornitore o di provvedere alla chiusura del Punto di Prelievo. Ove l'esercizio del diritto di ripensamento sia diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del Punto di Prelievo, il Cliente sarà tenuto a richiedere la disattivazione a Sorgania, che provvederà, rispettivamente ai sensi di quanto previsto dall'articolo 81, comma 81.7, del TIG e dall'articolo 37, comma 37.6, della RQDG.

- 5.3** Nel caso di cambio fornitore, la somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale, avrà indicativamente inizio, fermo restando quanto previsto all'art. 5.4, e sempre che i dati forniti dal Cliente nel Modulo di Adesione siano corretti, il primo giorno del secondo mese successivo alla data di stipula del Contratto. Come previsto dalla normativa vigente, il Cliente sarà informato circa la data puntuale di attivazione della fornitura attraverso apposita comunicazione.

- 5.4** Salvi i casi specificamente previsti dalla normativa applicabile, l'obbligazione di Sorgania di avviare le procedure per la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale e di mettere a disposizione la potenza indicata nel Modulo di Adesione per i Punti di Prelievo, nonché di adempiere a tutte le obbligazioni connesse e funzionali all'avvio della somministrazione, ivi incluso il recesso dal contratto stipulato dal Cliente con il precedente fornitore, è sospensivamente condizionata al realizzarsi di tutte le seguenti condizioni:

- buon esito della procedura di cambio fornitore (switching), nuovo allaccio e relativa attivazione, Subentro, voltura, voltura con cambio fornitore;
  - efficacia del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica, del Contratto di Disacciamento, del Contratto di Distribuzione e degli eventuali ulteriori contratti applicabili con la Società di Trasporto e con la Società di Distribuzione a cui gli impianti del Cliente si trovano allacciati;
  - ottenimento da parte del Cliente e di Sorgania delle autorizzazioni, concessioni e nota osta necessari rilasciati dalle competenti autorità;
  - rilascio del deposito cauzionale, ove previsto, nei termini definiti all'art. 18;
  - esito positivo delle verifiche circa la solvibilità e affidabilità creditizia del Cliente. Il Cliente (persona fisica) 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. 4 agosto n.124/2017 e verranno effettuate nel rispetto delle prescrizioni della citata normativa e di quelle in materia di protezione dei dati personali;
  - 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;
  - nel caso in cui il metodo di pagamento definito contrattualmente sia l'addebito diretto sul conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), la correttezza delle coordinate bancarie fornite dal Cliente per l'addebito, la loro coerenza con l'instatario 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 in tesò che la medesima condizione sospensiva verrà applicata anche agli ulteriori metodi di pagamento ricorrenti, qualora previsti nelle CE, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: PayPal e Carta di Credito, con riferimenti ai dati necessari per la loro corretta attivazione;
  - in caso di accoglimento delle richieste di nuovo allaccio e relativa attivazione o di Subentro (pur al mancato verificarsi della condizione sospensiva di cui alla lettera (o) del presente articolo), verifica dell'avvenuto pagamento degli oneri richiesti dalla Società di Distribuzione per l'interruzione eventualmente eseguita e, a fronte di preventivo, degli oneri di nuovo allaccio o Subentro;
  - verifica da parte di Sorgania circa la correttezza della partita IVA e/o Codice Fiscale comunicati dal Cliente;
  - l'assenza di richieste di sospensione per morosità del Punto di Prelievo nel periodo ricompreso tra i dodici mesi precedenti la data di richiesta di cambio fornitore e la data di sua efficacia;
  - l'assenza di richieste di indennizzo ai sensi del TISIND in corso per il Punto di Prelievo;
  - la non provenienza del Punto di Prelievo dai servizi di ultima istanza;
  - l'assenza di ulteriori richieste di cambio fornitore, di voltura, di voltura con cambio fornitore eseguite nei dodici mesi antecedenti la data di richiesta di cambio fornitore eventualmente necessaria a dare efficacia al Contratto;
  - l'accessibilità del Misuratore;
  - l'assenza di casi di interruzione della fornitura relativi al Cliente, segnalati dalla Società di Distribuzione;
  - in caso di subentro nelle medesime condizioni generali di contratto del precedente intestatario, 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 CE.;
  - ove applicabile, l'accettazione espressa del Cliente della facoltà di Sorgania di cedere a soggetti terzi i crediti derivanti da operazioni soggette al regime di c.d. split payment (scissione dei pagamenti), previsto dall'art. 17-ter del D.P.R. 633/1972 e ss. mm. ii. nonché relative disposizioni attuative. L'importo eventualmente ceduto da Sorgania corrisponde, in linea capitale, all'importo imponibile a fini IVA, quale indicato nelle fatture emesse nei confronti del Cliente. Tale accettazione dovrà essere inviata a Sorgania mediante posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [sorgania@legalmail.it](mailto:sorgania@legalmail.it);
  - nel caso di voltura con cambio fornitore, l'indicazione in fase di stipula di una data di decorrenza non successiva al sessantesimo giorno solare successivo alla data di stipula.
- (s) il venire in essere delle condizioni per la revoca della richiesta di cambio fornitore o della voltura con cambio fornitore a fronte delle informazioni trasmesse dal SII ai sensi del TIMG, del TIMOE e della Delibera ARERA 135/2021/R/Inf e ss.mm.ii.
- In particolare, la Società di Distribuzione mette a disposizione di Sorgania le seguenti informazioni:
- l'eventuale chiusura del Punto di Prelievo a seguito dell'intervento di sospensione della fornitura per morosità;
  - l'eventuale presenza di una richiesta d'indennizzo in corso per il Punto di Prelievo;

- il mercato di provenienza del Punto di Prelievo, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - le 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 attivazione (per cambio fornitore);
  - le date delle eventuali richieste di attivazione (per cambio fornitore, per voltura, per voltura con cambio fornitore), oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di attivazione (per cambio fornitore, per voltura, per voltura con cambio fornitore) in corso;
  - per la sola fornitura di gas naturale, l'accessibilità o meno del Punto di Prelievo.
- Qualora si avveri la presente condizione, gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore verranno meno;

- (t) il venire in essere delle condizioni per la revoca del nuovo allaccio e relativa attivazione o del Subentro, a fronte della sussistenza di casi di interruzione della fornitura relativi al Cliente, segnalati dalla Società di Distribuzione o dal SII ai sensi del TIMG e del TIMOE.
- 5.5** Qualora le sopra citate condizioni si verifichino, Sorgania, entro il quarto mese successivo alla data di conclusione del Contratto, confermerà al Cliente l'attivazione del servizio di fornitura. Qualora le sopra citate condizioni non si verifichino, Sorgania, entro il quarto mese successivo alla data di conclusione del Contratto, informerà il Cliente mediante comunicazione scritta che non darà esecuzione al Contratto. Pertanto, gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore verranno meno. Resta inteso che Sorgania potrà rinunciare a una o più delle suddette condizioni di efficacia degli obblighi di somministrazione anche relativamente ad una sola delle somministrazioni di energia elettrica e gas naturale, essendo le condizioni sospensive previste nel suo esclusivo interesse.
- 5.6** Il Contratto avrà durata indeterminata. Il Cliente potrà recedere dal Contratto - anche con riferimento a una sola delle somministrazioni - in conformità alle previsioni di cui alla Delibera ARERA 302/2016/R/com ("modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura") e ss.mm.ii.. Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare fornitore, dovrà avvalersi di quest'ultimo affinché l'informazione circa il recesso pervenga a Sorgania, la quale dovrà riceverla entro e non oltre il primo giorno lavorativo successivo al giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitore. Qualora, invece, il suddetto diritto di recesso sia esercitato al fine di cessare la fornitura e i contratti ad essa collegati, il Cliente sarà tenuto ad inoltrare la comunicazione di recesso direttamente a Sorgania con preavviso non inferiore ad un mese. Sorgania potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi o a diverso termine minimo di preavviso consentito dalla normativa di volta in volta applicabile inviando al Cliente lettera raccomandata o posta elettronica certificata.
- 5.7** Resta inteso che, ad esclusione dei casi di cui all'art. 5.2, 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 Sorgania 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/i Punto/i di Prelievo.
- 5.8** Ai sensi di quanto previsto dall'art. 7, co. 5, D.lgs. 210/2021, relativamente alla sola fornitura di energia elettrica e se previsto dalle CE, qualora il Cliente abbia sottoscritto un'offerta a prezzo fisso e a tempo determinato e cessi il rapporto contrattuale con Sorgania anticipatamente -mente rispetto alla durata dell'offerta (ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le ipotesi di recesso per cambio fornitore, voltura verso altro soggetto, richiesta di chiusura del punto di fornitura, ovvero per altra causa di cessazione del rapporto imputabile al Cliente), Sorgania potrà richiedere il pagamento di un importo a titolo di corrispettivo per recesso anticipato il cui valore massimo è definito nelle CE; il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo per ognuno dei Punti di Fornitura per cui esercita il recesso. Fermo il valore massimo definito nelle CE, detto corrispettivo sarà parametrato al valore dell'eventuale perdita economica subita da Sorgania sulle singole forniture per le quali è esercitato il recesso e, per le offerte a prezzo composto, solo in relazione alla componente fissa del prezzo. La perdita economica sarà calcolata su base mensile (P<sub>mx</sub>) per tutti i mesi residui rispetto alla durata dell'offerta, considerando: (i) i consumi previsti - sulla base dei consumi storici del Cliente - per ciascuno dei mesi residui rispetto alla durata dell'offerta a prezzo fisso e (ii) la differenza tra il valore dei prezzi a termine dell'energia sui mercati di riferimento al momento di sottoscrizione dell'offerta e il valore dei medesimi alla data di efficacia del recesso, secondo la seguente formula applicata in relazione a ciascun mese fino alla scadenza dell'offerta prevista nelle CE:
- $$P^{mx} = E^{mx} * (PS^{mx} - PR^{mx})$$
- dove P= perdita economica, E= consumi mensili stimati per il rimanente periodo di efficacia dell'offerta sulla base dei consumi storici del Cliente, mx= ciascun mese di riferimento, PS= prezzo a termine dell'energia sui mercati per il mese di riferimento al momento di sottoscrizione dell'offerta (in assenza di tale valore, Sorgania utilizzerà l'ultimo valore disponibile sui mercati di riferimento), PR= prezzo a termine dell'energia sui mercati per il mese di riferimento alla data di efficacia del recesso (in assenza di tale valore, Sorgania utilizzerà l'ultimo valore disponibile sui mercati di riferimento).

- 5.9** Sorgania aderisce alla procedura di ripristino ai sensi di quanto previsto dal TIRV.

### 6. PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA

- 6.1** Per la somministrazione, il trasporto e il dispacciamento dell'energia elettrica oggetto del Contratto, il Cliente si impegna a corrispondere a Sorgania il Prezzo dell'Energia Elettrica.
- 6.2** Nel caso di cessata o discontinua pubblicazione di indici o componenti tariffarie richiamate nelle Condizioni Economiche, Sorgania individuerà nuovi indici o componenti tariffarie la cui applicazione produca effetti sostanzialmente identici ai primi. Nel caso in cui le delibere dell'ARERA o altre norme di legge eventualmente richiamate nelle Condizioni Economiche dovessero essere annullate o abrogate, Sorgania applicherà le componenti tariffarie previste dalla delibera o altra norma annullata o abrogata, fino a che la stessa non venga sostituita.
- 6.3** Il Prezzo dell'Energia Elettrica è fissato al netto dell'IVA, di qualsiasi altra eventuale imposta, tassa o tributo applicabile al Contratto o alla somministrazione di energia elettrica. Tali oneri rimarranno a esclusivo carico del Cliente anche se versati da Sorgania.
- 6.4** Se, dopo la richiesta di attivazione, i dati a disposizione della Società di Distribuzione, relativi all'uso di uno o più Punti di Prelievo, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto firmato, Sorgania 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 nel Contratto sull'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, Sorgania potrà addebitare al Cliente i maggiori costi, le imposte e le sanzioni che ne derivano. Se i dati che risultano alla Società di Distribuzione, relativi alla potenza impegnata ed alla tensione di fornitura, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto, Sorgania darà prevalenza al dato risultante alla Società di Distribuzione. Per la sola residenza, il Cliente potrà rettificare il dato risultante all'Agenzia delle Entrate o altra Amministrazione finanziaria, inviando a Sorgania 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, Sorgania effettuerà un conguaglio applicando i giusti corrispettivi con effetto retroattivo, partendo dalla data di attivazione della fornitura. La residenza è importante sia ai fini tariffari che fiscali, per tale motivo il Cliente è tenuto ad informare subito Sorgania nel caso manchi o perda tale requisito. Se tale comunicazione non dovesse essere condivisa, Sorgania 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.

### 7. PREZZO DEL GAS NATURALE

- 7.1** Per la somministrazione, il trasporto e la distribuzione del gas naturale oggetto del Contratto, il Cliente si impegna a corrispondere a Sorgania il Prezzo del Gas Naturale.
- 7.2** Nel caso di Punti di Prelievo allacciati a una rete di distribuzione del gas naturale, il contenuto energetico del gas somministrato al Cliente verrà determinato con riferimento al PCS, espresso in MJ/Smc, secondo i valori convenzionali attribuiti al gas naturale distribuito nella località di fornitura, ai sensi del TIVG, salvo diversamente specificato nelle Condizioni Economiche.
- 7.3** La misurazione dei quantitativi di gas naturale somministrato al Cliente 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 Prelievo allacciati a una rete di distribuzione del gas naturale il cui Misuratore non sia dotato di correttori elettronici della misura alle condizioni standard, ai quantitativi di gas naturale somministrati ai sensi del Contratto sarà applicato da parte della Società di Distribuzione un coefficiente correttivo ("Coefficiente C") che



# CONDIZIONI GENERALI

## DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE PER IL MERCATO LIBERO

- di Sorigenia o della Società di Distribuzione ed esclusivamente per mezzo dei loro incaricati.
- 12.6** Il Cliente consente a Sorigenia, alla Società 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 alla Società di Distribuzione di disalimentare il Punto di Prelievo in caso di inadempimento del Cliente.
- 12.7** Il Cliente può richiedere a Sorigenia che a sua volta inoltrerà la richiesta alla Società di Distribuzione la verifica del corretto funzionamento del Misuratore, fermo restando che gli eventuali oneri connessi alla verifica saranno posti a carico del 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 riconosciuti dalla Società di Distribuzione che definirà i quantitativi nella procedura di revisione delle misure. Resta inteso che non verranno comunque corrisposti interessi sugli eventuali conguagli.
- 13. MODIFICHE DEL CONTRATTO, RINNOVI ED EVOLUZIONI AUTOMATICHE**
- 13.1** 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..
- 13.2** Ai sensi e nel rispetto di quanto previsto all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, è facoltà di Sorigenia variare unilateralmente le condizioni contrattuali per giustificato motivo, con ciò intendendosi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni del quadro normativo o regolamento applicabile al Contratto, dei presupposti economici sulla base dei quali sono state formulate le Condizioni Economiche e contrattuali, ovvero mutamenti significativi degli scenari economici nel mercato energetico tali da incidere sensibilmente sul rapporto contrattuale e sul bilanciamento delle obbligazioni in esso dedotte.
- 13.3** Tali modifiche saranno comunicate al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, o al diverso minor termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile, considerandosi decorrente il predetto termine di 3 (tre) mesi dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presumerà ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'inizio della stessa da parte di Sorigenia al Cliente. A fronte di tale comunicazione, fatte salve le fattispecie di recesso di cui all'articolo 5.6, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto con almeno 1 (un) mese di preavviso comunicandolo direttamente a Sorigenia. Tale recesso produrrà i propri effetti alla data di efficacia del cambio fornitore o di attivazione dei servizi di ultima istanza o della disalimentazione del/i Punto/i di Prelievo. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro un termine utile al cambio fornitore o alla cessazione della fornitura con efficacia antecedente a quella delle variazioni delle condizioni del Contratto, le stesse si intenderanno accettate. Sorigenia informerà delle modifiche contrattuali secondo le seguenti modalità: (a) tramite messaggio in bolletta nel caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in Contratto; (b) nei casi diversi da quelli indicati alla lettera (a), per i Clienti che abbiano sottoscritto un Contratto Next, con notifica inviata tramite posta elettronica e caricamento della comunicazione nell'App MySorigenia e nell'area clienti del sito [www.sorigenia.it](http://www.sorigenia.it); (c) nei casi diversi da quelli indicati alla lettera (a) e (b) tramite invio della comunicazione al recapito indicato contrattualmente.
- 13.4** La comunicazione da parte di Sorigenia non è dovuta se la variazione dei prezzi deriva dall'applicazione delle clausole contrattuali di indicizzazione o adeguamento automatico. In tal caso il Cliente è informato delle modifiche nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.
- 13.5** Sorigenia erogherà l'indennizzo di valore pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto di quanto previsto ai commi 13.1 e 13.4 del Codice di Condotta Commerciale. Resta inteso che Sorigenia applicherà gli importi di cui sopra così come eventualmente aggiornati e/o modificati dall'ARERA.
- 13.6** Qualora le Condizioni Tecniche Economiche prevedano uno specifico periodo di validità, i successivi rinnovi saranno disciplinati secondo quanto indicato nelle medesime Condizioni Tecniche Economiche in conformità all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale e ss. mm.. In particolare Sorigenia darà comunicazione scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove e differenti Condizioni Economiche, o dal diverso minor termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presumerà ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'inizio della stessa da parte di Sorigenia al Cliente. Sorigenia informerà il Cliente del rinnovo delle Condizioni Economiche con notifica inviata tramite posta elettronica all'indirizzo indicato al momento della sottoscrizione del Contratto ovvero tramite invio della comunicazione al recapito indicato contrattualmente.
- 13.7** Qualora le Condizioni Tecniche Economiche prevedano un'evoluzione delle stesse che comporti un aumento dei corrispettivi unitari determinati da Sorigenia, lo scadeo 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 l'evoluzione automatica sarà comunicata con un preavviso non inferiore a 2 (due) mesi rispetto alla decorrenza dell'evoluzione, o al diverso minor termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile, considerandosi decorrente il predetto termine di 2 (due) mesi dal giorno successivo a quello del ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria la suddetta comunicazione si presumerà ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'inizio della stessa da parte di Sorigenia al Cliente.
- 14. IMPOSSIBILITÀ SOPRAVENUTA - FORZA MAGGIORE**
- 14.1** Per forza maggiore si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza non imputabile alla Parte che la invoca, che non sia possibile evitare usando con continuità la dovuta diligenza e le specifiche competenze necessarie e che renda impossibile, integralmente o parzialmente, l'esecuzione delle prestazioni dedotte in Contratto. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, e a condizione che soddisfino i suddetti requisiti, le Parti si danno reciprocamente atto che costituiscono cause di forza maggiore:
- 1) guerre, azioni terroristiche, sabotaggi, atti vandalici, sommosse;
  - 2) fenomeni naturali avversi, compresi fulmini, terremoti, frane, incendi e inondazioni;
  - 3) esplosioni, radiazioni e contaminazioni chimiche;
  - 4) scioperi, serrate ed ogni forma di agitazione a carattere industriale;
  - 5) epidemie;
  - 6) provvedimenti della Pubblica Autorità;
  - 7) assenza o grave carenza della materia prima sugli ordinari mercati di approvvigionamento del gas.
- 14.2** Ove la causa di Forza Maggiore o la presenza di caso fortuito o provvedimento di pubblica autorità siano tali da comportare l'impossibilità di provvedere all'adempimento delle prestazioni di cui al Contratto da parte di Sorigenia o al prelievo da parte del Cliente, il Contratto s'intenderà risolto a decorrere dalla data di efficacia della comunicazione di cui all'articolo 15.8.
- 14.3** Ove la causa di Forza Maggiore o la presenza di caso fortuito o provvedimento di pubblica autorità siano tali da rendere solo parzialmente impossibile fino al loro perdurare, l'adempimento delle prestazioni di cui al Contratto da parte di Sorigenia o il prelievo da parte del Cliente, si applicherà l'articolo 1464 del c.c..
- 14.4** La Parte interessata sarà sollevata da ogni responsabilità circa il mancato adempimento degli impegni richiamati ai commi che precedono, nonché per qualsiasi danno o perdita sopportata dall'altra Parte, nella misura in cui gli stessi siano diretta conseguenza dell'impossibilità di cui ai commi che precedono fino al perdurare della stessa.
- 14.5** La Parte interessata dovrà comunque adoperarsi, per quanto nelle proprie possibilità, per limitare gli effetti negativi dell'evento e rimuovere, nel più breve tempo possibile, l'impedimento.
- 14.6** In nessun caso, l'impossibilità ad adempiere al proprio obbligo di pagamento è classificabile tra le fattispecie di cui agli articoli 14.2 e 14.3 che precedono.
- 14.7** La Parte interessata sarà tenuta a notificare tempestivamente all'altra Parte:
- (a) il verificarsi dell'evento, dando una chiara indicazione della natura dell'evento stesso ed indicando, qualora fosse possibile effettuare una stima ragionevole, il tempo necessario per porvi rimedio;
  - (b) lo sviluppo dell'evento;
  - (c) l'intervenuta cessazione dell'evento.
- 15. SOSPENSIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**
- 15.1** Fermo restando quanto disposto agli artt. 10.5 e 10.6., nel caso di omissis, parziale o ritardato pagamento degli importi fatturati, Sorigenia avrà facoltà di procedere, decorso un giorno dalla data di scadenza della fattura ovvero, nel caso di più fatture, decorso almeno un giorno dalla prima scadenza di pagamento in esse indicata, con la formale costituzione in mora del Cliente, mediante diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 c.c. a mezzo lettera raccomandata ovvero a mezzo

- posta elettronica certificata, provvedendo ad intimare il pagamento delle fatture 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 previste al TIMG e al TIMOE.
- 15.2** In seguito alla comunicazione di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo, il Cliente potrà comunicare a Sorigenia 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:
- I. per i Punti di Prelievo non disalimentabili e in costanza di mora, Sorigenia avrà la facoltà di inviare alla Società di Distribuzione o al Sistema Informativo Integrato la comunicazione di risoluzione contrattuale di cui alle Delibere ARERA 487/2015/R/eel e 77/2018/R/com e ss.mm.ii.;
  - II. per i Punti di Prelievo di energia elettrica diversi da quelli di cui al punto I. del presente articolo per la riduzione della potenza, in costanza di mora, trascorsi 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento e comunque non prima di 25 (venticinque) giorni solari dalla "notifica di comunicazione" o il diverso termine minimo previsto dalla normativa, Sorigenia potrà richiedere una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile. Decorso 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in costanza di mora da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura;
  - III. per i Punti di Prelievo diversi da quelli di cui ai punti I. e II. del presente articolo, in costanza di mora, trascorsi 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento e comunque non prima di 40 (quaranta) giorni solari dalla "notifica di comunicazione" o il diverso termine minimo previsto dalla normativa applicabile, Sorigenia potrà richiedere la sospensione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale.
- 15.3** Per i Punti di Prelievo di cui ai punti II. e III. del precedente paragrafo, qualora non fosse possibile eseguire l'intervento di sospensione della fornitura, Sorigenia si riserva il diritto di richiedere alla Società di Distribuzione l'esecuzione dell'intervento di interruzione della fornitura del Punto di Prelievo.
- 15.4** In tutti i casi di 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) 5 (cinque) 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, ecc...). Lo stesso importo è dovuto nel caso di costituzione in mora non finalizzata alla sospensione della somministrazione;
  - (c) - per la fornitura di energia elettrica: tutti i costi dell'intervento tecnico di sospensione e/o interruzione effettuati dalla Società di Distribuzione, come fatturati a Sorigenia, maggiorati di un importo pari a 20 (venti) Euro;
  - per la fornitura di gas: 75 (settantacinque) Euro per i costi dell'intervento tecnico di sospensione effettuato dalla Società di Distribuzione, maggiorati di un importo pari a 20 (venti) Euro. I costi sostenuti dalla Società di Distribuzione per l'intervento di interruzione e per il ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta saranno comunque dovuti e addebitati al Cliente in fase di successiva attivazione del medesimo Punto di Prelievo o di un qualsiasi altro Punto di Prelievo, nella titolarità del Cliente, allacciato alla rete di distribuzione gestita dalla medesima Società di Distribuzione;
  - (d) - per la fornitura di energia elettrica: tutti i costi dell'intervento tecnico di riattivazione effettuato dalla Società di Distribuzione, come fatturati a Sorigenia, maggiorati di un importo pari a 10 (dieci) Euro;
  - per la fornitura di gas: 75 (settantacinque) Euro per i costi dell'intervento tecnico di riattivazione effettuato dalla Società di Distribuzione, maggiorati di un importo pari a 10 (dieci) Euro;
- Tutti gli importi sopra indicati sono da considerarsi al netto di IVA che sarà applicata, ove dovuta, al Cliente.
- È fatta comunque salva la facoltà di Sorigenia 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 sospensione della fornitura o interruzione, recesso da parte del Cliente, salvo il caso di recesso esercitato per cambio del fornitore, o risoluzione del Contratto, Sorigenia potrà inviare alla Società di Distribuzione o al Sistema Informativo Integrato la comunicazione di risoluzione contrattuale di cui alle Delibere ARERA 487/2015/R/eel e 77/2018/R/com e ss.mm.ii.. In caso di Risoluzione contrattuale per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del Punto di Prelievo gas, Sorigenia sarà tenuta a trasmettere al Distributore:
- i. copia delle fatture non pagate;
  - ii. copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente;
  - iii. copia della 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 fattura pagata;
  - v. documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.
- 15.5** Nel caso in cui la sospensione della fornitura o la riduzione di potenza di cui al precedente art. 15.2, punti II. e III. avvenga in assenza dell'invio della costituzione in mora ai sensi del precedente art. 15.1, Sorigenia corrisponderà al Cliente a titolo di indennizzo un corrispettivo pari a 30 (trenta) Euro.
- 15.6** In relazione alle procedure di cui al precedente art. 15.2, punti II. e III., Sorigenia corrisponderà al Cliente a titolo di indennizzo un corrispettivo pari a 20 (venti) Euro, in ipotesi di: il mancato rispetto del termine ultimo di cui alla comunicazione di costituzione in mora, entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; il mancato rispetto del termine minimo tra il termine ultimo di pagamento e la data di richiesta di sospensione della fornitura alla Società di Distribuzione. Nei casi di cui al presente comma e a quello precedente, Sorigenia non chiederà il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione per morosità o alla riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità.
- 15.7** Qualora Sorigenia, in seguito alle attività di accertamento di cui all'art. 12.2, dovesse accertare delle irregolarità degli impianti del Cliente, la somministrazione di energia elettrica e/o del gas naturale potrà essere sospesa fino a quando il Cliente non avrà sanato tali irregolarità. In ogni caso, Sorigenia 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 Sorigenia si impegna a verificarne la fondatezza prima di procedere alla 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 Misuratore ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto. In tutti questi casi, Sorigenia provvederà all'emissione di fatture di ricostruzione che il Cliente sarà tenuto a pagare salvo poi eventualmente rivalersi sulla Società di Distribuzione.
- 15.8** Ai sensi dell'art. 1456 c.c. il presente Contratto si intenderà risolto su semplice dichiarazione da parte di Sorigenia 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 ottempererà alla richiesta di pagamento di cui all'articolo 2.3;
  - (c) in caso di manomissione e/o rottura dei sigilli del Misuratore o di prelievo fraudolento da parte del Cliente;
  - (d) violazione dell'articolo 3 per usi del gas naturale e/o dell'energia elettrica diversi da quelli pattuiti;
  - (e) mancato o ritardato pagamento di una o più fatture anche non consecutive;
  - (f) mancata presentazione o rinnovo o ricostituzione della garanzia o del deposito cauzionale di cui all'articolo 18;
  - (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 della facoltà di Sorigenia 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 D.P.R. 633/1972 e ss.mm.ii. nonché relative disposizioni attuative;

# CONDIZIONI GENERALI

## DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE PER IL MERCATO LIBERO

- (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'instestatore 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 in tesoro che la medesima condizione verrà applicata anche agli ulteriori metodi di pagamento ricorrenti, qualora previsti nelle CE, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: PayPal e Carta di Credito, con riferimento ai dati necessari per il loro corretto utilizzo;
- (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 dalla Società di Distribuzione, mancato pagamento di quanto richiesto dalla Società 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 CE già sottoscritte;
- (m) violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle obbligazioni poste a suo carico dall'articolo 8 per esclusivi fatto, colpa, responsabilità e, quindi, inadempimento del Cliente medesimo;
- (n) il Cliente di cui all'articolo 3 della Legge 136 del 13 agosto 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.

Sorgenia potrà rinunciare a una o più delle suddette clausole risolutive, essendo queste previste nel suo esclusivo interesse.

- 15.9** 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 Sorgenia, al realizzarsi anche di una sola delle seguenti condizioni risolutive:

- a) revoca dell'autorizzazione di Sorgenia alla vendita di gas naturale e/o energia elettrica;
- b) Venir meno, per qualsiasi causa, del contratto di trasporto o per la distribuzione di gas rispettivamente con la società di trasporto di gas naturale e con la società di distribuzione di gas naturale;
- c) riduzione o ritiro di eventuali fidi o strumenti di garanzia e/o tutela del credito rilasciati a Sorgenia 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 la Società di Trasporto;
- e) verificarsi delle condizioni di cui all'art. 13 per l'intera somministrazione;
- f) apertura di una procedura di concordato preventivo, ivi inclusa la procedura di concordato in bianco ai sensi dell'art. 161, comma sesto, della legge fallimentare (R.D. 16 marzo 1942, n. 267), con la sola eccezione della procedura di concordato preventivo con continuità aziendale ai sensi e per gli effetti dell'art. 186 bis della legge fallimentare, ovvero il deposito di un accordo di ristrutturazione dei debiti ex art. 182 bis della legge fallimentare;
- g) relativamente alla somministrazione di gas naturale, qualora la media su tre giorni consecutivi del delta tra prezzo Psbil e PSV day ahead sia pari o superiore a 26 €/MWh, intendendosi: per "Psbil" il prezzo di bilanciamento in acquisto espresso in €/MWh, pubblicato giornalmente nel sito [www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org) alla sezione "Dati funzionali alla determinazione del prezzo di bilanciamento"; PSV day ahead il prezzo "Offer" espresso in €/MWh della quotazione giornaliera "PSV Gas €/MWh" valida per tutti i giorni del Mese di Prelievo, pubblicata nel report "Geo- Italian Gas & Power" pubblicato da Alba Soluzioni, per ogni giorno lavorativo (per ogni giorno lavorativo - calendario italiano - verrà utilizzato il prezzo day ahead pubblicato il giorno lavorativo immediatamente precedente; per ogni giorno non lavorativo verrà utilizzato il "Weekend" pubblicato il giorno lavorativo immediatamente precedente).

Sorgenia potrà rinunciare a una o più delle suddette condizioni risolutive e non intendere risolto il Contratto, essendo queste previste nel suo esclusivo interesse.

- 15.10** In tutti i casi di cessazione anticipata del Contratto, fermo restando l'impegno di Sorgenia a recedere tempestivamente dagli accordi con la Società di Distribuzione e la Società di Trasporto, ai termini e condizioni ivi previsti, sono posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi che la Società di Distribuzione e la Società di Trasporto dovessero pretendere da Sorgenia a seguito della cessazione anticipata.

### 16. CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

- 16.1** Le Parti riconoscono che, nella negoziazione e nell'esecuzione del Contratto, potranno avere accesso a informazioni confidenziali (di seguito "Informazioni Confidenziali"). Per un periodo pari a 5 (cinque) anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del Contratto e indipendentemente dall'efficacia del Contratto medesimo, le Parti s'impegnano a non utilizzare o rivelare tali Informazioni Confidenziali a nessuna persona fisica, giuridica o altra entità con esplicita esclusione delle ipotesi di seguito elencate per le quali, con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente fornisce consenso:

- (a) in adempimento di norme di legge;
- (b) necessarie per l'esecuzione del Contratto e, in particolare, la trasmissione al Sistema Informativo Integrato, alla Società di Distribuzione e alla Società di Trasporto delle informazioni necessarie alla stipulazione e all'esecuzione degli accordi per il trasporto dell'energia elettrica e/o del gas naturale oggetto del Contratto ai Punti di Prelievo, alle società specializzate nella valutazione dei rating e a quelle di recupero crediti.

- 16.2** Al di fuori dei casi sopra indicati, le Informazioni Confidenziali potranno essere utilizzate dalla Parte richiedente solamente previo consenso scritto dell'altra Parte e per le sole finalità concordate. Le Parti s'impegnano a far sì che i propri amministratori, dipendenti e consulenti rispettino tale obbligo di confidenzialità. Le Parti s'impegnano inoltre a fornire preventiva comunicazione scritta di qualsiasi obbligo di legge, diverso dai casi di cui alla lettera (b) dell'articolo 16.1, a rivelare tali Informazioni Confidenziali.

### 17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 17.1** I dati personali forniti dal Cliente a Sorgenia ai fini dell'esecuzione del Contratto, o dei quali comunque Sorgenia entri in possesso, sono trattati in conformità con la disciplina prevista dal Regolamento 2016/679/UE nonché dal D. lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come integrato dal D. lgs. 101/2018. Nell'Informativa predisposta ai sensi degli artt. 13 e 14 del citato Regolamento europeo, che costituisce un allegato delle presenti CGC, Sorgenia fornisce tutte le informazioni circa il trattamento dei dati personali connessi alla sottoscrizione del Contratto di fornitura ed in particolare, come sopra riportato all'articolo 5.4, il Cliente (persona fisica) è informato che l'attivazione della fornitura è sottoposta all'esito positivo della preventiva verifica consultazione dei dati presenti nei SIC.

### 18. DEPOSITO CAUZIONALE

- 18.1** 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, Sorgenia ha la facoltà di richiedere al Cliente il versamento di un importo a titolo di deposito cauzionale, a garanzia dell'adempimento.

- 18.2** I livelli di deposito cauzionale sono determinati nella seguente misura:
- (a) per ciascun Punto di Prelievo di energia elettrica, 11,50 (undici/50) euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata;
- (b) in deroga a quanto previsto dalla precedente lettera (a), per i Punti di Prelievo di energia elettrica per i quali il Cliente sia titolare di bonus sociale ai sensi della Delibera ARERA 63/2021/R/com, l'importo sarà pari a 5,20 (cinque/20) euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata;
- (c) per ciascun Punto di Prelievo di gas naturale:
- i. 30,00 (trenta/00) euro per i Punti di Prelievo con consumi annuali inferiori a 500 Smc;
- ii. 90,00 (novanta/00) euro per i Punti di Prelievo con consumi annuali compresi tra 500 Smc e 1.500 Smc;
- iii. 150,00 (centocinquanta/00) euro per i Punti di Prelievo con consumi annuali compresi tra 1.501 Smc e 2.500 Smc;
- iv. 300,00 (trecento/00) euro per i Punti di Prelievo con consumi annuali compresi tra 2.501 Smc e 5.000 Smc;
- v. il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte per i Punti di Prelievo con consumi annuali superiori a 5.000 Smc;
- (d) in deroga a quanto previsto dalla precedente lettera (c), per i Punti di Prelievo di gas naturale per i quali il Cliente sia titolare di bonus sociale ai sensi della Delibera ARERA 63/2021/R/com, l'importo sarà pari a:
- i. 25,00 (venticinque/00) euro per i Punti di Prelievo con consumi annuali inferiori a 500 Smc;
- ii. 77,00 (settantasette/00) euro per i Punti di Prelievo con consumi annuali compresi tra 500 Smc e 5.000 Smc;
- iii. il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte per i Punti di Prelievo con consumi annuali superiori a 5.000 Smc.
- 18.3** L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, con la fattura finale di chiusura del Contratto senza necessità che il Cliente presenti documento che ne attesti il pagamento.

### 19. REGISTRAZIONE

- 19.1** Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso di IVA e a tassa fissa perché avente ad oggetto prestazioni rientranti nel campo di applicazione dell'IVA, ai sensi degli artt. 5 e 40 del DPR del 26 aprile 1986 n. 131 ("Testo unico delle disposizioni concernenti le imposte di registro in G.U. Suppl. Ord. n. 99 del 30 aprile 1986").

- 19.2** In caso d'uso, le spese sostenute per la registrazione del Contratto saranno a carico della Parte che ha dato causa alla registrazione.

### 20. RECLAMI E PROCEDURE STRAGIUDIZIALI PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

- 20.1** Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrate a Sorgenia S.p.A., Casella Postale 14287, 20152 Milano, tramite la pagina <https://www.sorgenia.it/pagina-reclami>, o inviando un fax al numero 02.45.88.23.22 utilizzando l'apposito modulo disponibile alla medesima pagina. Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, o entrambi), il codice alfanumerico del Punto di Prelievo (o, in alternativa a quest'ultimo, codice cliente), breve descrizione dei fatti contestati.
- 20.2** Il Cliente potrà ricorrere al servizio conciliazione clienti energia istituito dall'ARERA presso l'Acquirente Unico, disponibile sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it) nonché alle ulteriori procedure volontarie di composizione stragiudiziale per la risoluzione delle controversie secondo le modalità previste dalla normativa applicabile.
- 20.3** Sorgenia, relativamente alle procedure stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori riguardanti contratti di vendita o di servizi on line, è iscritta alla piattaforma ODR (Online Dispute Resolution), accessibile attraverso il link [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr).

### 21. DISPOSIZIONI VARIE

- 21.1** In caso di conflitto tra i contenuti contrattuali del Modulo di Adesione rispetto alle presenti Condizioni Generali e alle Condizioni Economiche, prevale il primo. Inoltre, in caso di conflitto tra i contenuti delle Condizioni Generali e delle Condizioni Economiche, prevalgono i contenuti di queste ultime.
- 21.2** 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](http://www.arera.it).
- 21.3** Il Contratto costituisce l'intero accordo intervenuto tra Sorgenia 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. 13, nessuna modifica o aggiunta al Contratto sarà valida o efficace se non effettuata per iscritto e sottoscritta da rappresentanti debitamente autorizzati da Sorgenia e dal Cliente. Sorgenia si riserva la facoltà di consertire l'utilizzo di canali alternativi.
- 21.4** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte di Sorgenia. Il Cliente potrà cedere il Contratto previo consenso scritto di Sorgenia. 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 Sorgenia, il Cliente resterà obbligato in via solidale per l'adempimento del Contratto.
- 21.5** Il Cliente dichiara di conoscere le condizioni contrattuali di riferimento previste dalla delibera dell'ARERA n. 229/01 ("Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge 14 novembre 1995 n. 481" in G.U. n. 287 dell'11 dicembre 2001) e le condizioni economiche di riferimento previste dal TIVG e di aver liberamente optato per le diverse condizioni contrattuali da mercato libero previste dal Contratto. Inoltre, il Cliente dichiara che le suddette condizioni contrattuali ed economiche gli sono state offerte da Sorgenia.
- 21.6** Ogni controversia che dovesse insorgere in relazione all'interpretazione, validità, efficacia e/o esecuzione del Contratto sarà devoluta esclusivamente al foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente.
- 21.7** 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, ai sensi della delibera dell'ARERA 167/2020/R/gas e ss.mm.ii ("Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas, per il quadriennio 1 gennaio 2021 - 31 dicembre 2024"). Per la denuncia del sinistro rivolgersi al Comitato italiano gas al numero verde 800.929.286 o scrivere all'indirizzo di posta elettronica [assigas@cig.it](mailto:assigas@cig.it). La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale.

## MIX ENERGETICO MEDIO

Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE), ha determinato<sup>1</sup> in collaborazione con Terna una **stima del mix di combustibili utilizzato per la produzione dell'elettricità immessa nel sistema elettrico italiano**, ivi inclusa l'energia importata. Di seguito i risultati di questo studio, confrontati con i dati relativi alla produzione di energia elettrica venduta da Sorgenia:

	FONTI PRIMARIE UTILIZZATE					
	Fonti rinnovabili	Carbone	Gas Naturale	Prodotti petroliferi	Nucleare	Altre fonti
Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nel 2022 (*)	53,00%	9,06%	31,83%	1,39%	1,42%	3,30%
Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nel 2021 (**)	42,34%	8,22%	41,03%	0,89%	4,45%	3,06%
Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2022 (*)	36,84%	9,43%	46,92%	2,01%	0%	4,80%
Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2021 (**)	42,80%	5,03%	48,01%	0,89%	0%	3,27%

<sup>1</sup> Ai sensi di quanto previsto all'articolo 6, comma 5 del decreto del Ministro dello sviluppo economico del 31 luglio 2009.

(\*) Dato a pre-consuntivo (\*\*) Dato a consuntivo

# CONDIZIONI GENERALI

DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE PER IL MERCATO LIBERO

## STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Nei casi indicati di seguito, il Cliente ha diritto a indennizzi automatici stabiliti dall'ARERA qualora il fornitore non soddisfi il livello di qualità richiesto per il relativo adempimento.

### STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE

Indicatore	Standard specifico	Livelli effettivi di qualità 2022	Indennizzo
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	• 30 giorni solari	15,9 giorni solari	In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'indennizzo base è pari a 25 euro.
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	• 60 giorni solari • 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	31,7 giorni solari	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base.
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	• 20 giorni solari	29,7 giorni solari	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Indicatore	Standard generale	Livelli effettivi di qualità 2022
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	66,5%

Per cause di mancato indennizzo, esclusione dell'indennizzo e modalità di corresponsione fare riferimento al Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui alla Del. 413/2016/R/COM e ss.mm.ii.

## 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 <http://www.arera.it> o chiama il n° verde 800.166.654.

**SERVIZIO  
ASSISTENZA  
CLIENTI**



**TELEFONO**

800.294.333 da fisso

02.44.388.001\* da mobile

attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 20  
sabato dalle 8 alle 15  
(escluse festività nazionali)

\* il costo della chiamata è variabile in funzione dell'operatore telefonico.



**WEB**

**AREA CLIENTI RISERVATA**

[www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) → Area Clienti



**APP**

**My Sorgenia**

su Apple Store e Google Play



**E-MAIL**

[customercare@sorgenia.it](mailto:customercare@sorgenia.it)



Sorgenia S.p.a. (di seguito "Sorgenia" o il "Titolare") è costantemente impegnata nel rispettare e salvaguardare i tuoi diritti fondamentali. Un particolare riguardo lo dedichiamo a rispettare le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali da te conferiti per utilizzare i servizi offerti da Sorgenia. Con la presente Informativa, Sorgenia desidera fornire le opportune informazioni sull'utilizzo dei dati personali relativi alla "persona fisica", ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"). Qualora i dati appartengano ad un soggetto non qualificabile come "persona fisica", il loro trattamento avverrà nel rispetto delle prescrizioni del GDPR, ove applicabili.

Per quanto non espressamente descritto dalla presente Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto (CGC) di Sorgenia. Il Trattamento riguarderà naturalmente anche i c.d. dati relativi al traffico, vale a dire le informazioni relative alla trasmissione di una comunicazione elettronica, che unitamente alle altre informazioni a te relative (nel seguito "**Dati personali**"), saranno trattati dal Titolare nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

## 1. ORIGINE E TIPOLOGIA DEI DATI PERSONALI

I dati personali oggetto di trattamento sono da te forniti o acquisiti in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia, gas, servizio di comunicazione elettronica e altri servizi offerti) e nel corso del rapporto contrattuale.

Possono essere altrimenti acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al successivo punto 2, nello svolgimento dell'attività economica di Sorgenia, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge. A titolo esemplificativo tali dati possono essere:

- **Dati identificativi:** dati che permettono l'identificazione diretta, come i dati anagrafici, conferiti al Titolare ai fini della sottoscrizione e dell'esecuzione del contratto;
- **Dati di consumo:** dati relativi ai consumi registrati, raccolti ed elaborati nel corso della durata del contratto;
- **Dati di pagamento:** estremi identificativi dei pagamenti e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità dei pagamenti;
- **Dati di contatto:** dati relativi alle comunicazioni cartacee ed elettroniche quali: indirizzo, telefono, cellulare, e\_mail, forniti al Titolare in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto che consentono di contattarti per fornire risposte o servizi adeguati alle tue esigenze;
- **Dati dell'area riservata:** dati richiesti in fase di registrazione, ove effettuata, e necessari per la fruizione dei relativi servizi web;
- **Dati di traffico:** dati relativi ai servizi di comunicazione elettronica, come definiti dal D. lgs. 207/2021, sottoscritti dal Cliente;
- **Dati di navigazione:** dati derivanti dai cookies ed altre tecnologie simili ottenuti, se da te consentito, in fase di navigazione sul sito o utilizzo delle App di Sorgenia.

Tra i dati possono anche essere presenti dati personali che la vigente normativa considera come "particolari" (dati sensibili). Sorgenia tratta tali dati esclusivamente per dare seguito a tue richieste o per dare attuazione a disposizioni di legge a tuo favore. In tale evenienza segnaliamo che a fronte della trasmissione di dati sensibili, ma in assenza di specifica manifestazione del consenso a trattare tali dati, ove richiesta dalla normativa, Sorgenia non potrà essere ritenuta responsabile a nessun titolo, né potrà ricevere contestazioni di sorta, poiché in tal caso il trattamento sarà consentito, ai sensi dell'art. 9(1)(e) del GDPR, in quanto i dati sono resi volontariamente pubblici dall'interessato.

### Newsletter

Richiedendo l'iscrizione al servizio di news-letter abiliterai l'impiego dell'indirizzo mail inserito per ricevere periodiche comunicazioni e aggiornamenti sui servizi offerti dal Titolare. Questi servizi potrebbero inoltre consentire di raccogliere dati relativi alla data e all'ora di visualizzazione dei messaggi da parte dell'Utente, così come all'interazione dell'Utente con essi, come le informazioni sui click sui collegamenti inseriti nei messaggi.

## 2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Sorgenia tratterà i tuoi dati personali per la fornitura di energia elettrica e gas e la relativa misurazione; servizi di comunicazione elettronica, per la vendita di altri prodotti/ servizi o sistemi eventualmente richiesti e per le attività volte al miglioramento dei servizi forniti collegate al rapporto contrattuale. In particolare, Sorgenia tratterà i tuoi Dati Personali per le seguenti finalità:

- a) attività relative ad informative precontrattuali anche da te sollecitate e per ogni ulteriore attività strumentale alla stipula e/o all' esecuzione del contratto, inclusa l'attivazione di prodotti e servizi offerti da Sorgenia direttamente o attraverso Società del Gruppo Sorgenia S.p.A. ovvero Partners commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente da te richiesti; per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica anche a valore aggiunto (VAS), ivi compresi eventuali servizi c.d. di localizzazione, applicazioni interattive, servizi di accesso ai contenuti, per migliorare i prodotti e servizi offerti ed adeguare l'offerta alle tue esigenze;
- b) la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami, procedure precontenziose e contenziose nonché per valutare l'adesione da parte di Sorgenia a successive proposte contrattuali da te sollecitate, nelle forme e con i limiti di cui alla successiva lett. d); per l'invio di informazioni e comunicazioni circa lo stato dei servizi in essere; per le attività di monitoraggio delle relazioni con la clientela, incluso a raccolta dati relativi alla data e all'ora di visualizzazione dei messaggi da parte del Cliente, così come l'interazione e le informazioni relative all'accesso ai collegamenti inseriti nei messaggi: la raccolta di tali informazioni (con l'impiego di pixel e web-bacon) ha lo scopo di valutare l'interesse del Cliente, migliorare la qualità delle comunicazioni inviate ed adattarle alle sue esigenze nonché per comprovare la lettura di comunicazioni di servizio relative ai servizi sottoscritti; per migliorare i prodotti e servizi oggetto del contratto e adeguare l'offerta alle esigenze della clientela; per la gestione degli ordini di acquisto, la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, servizi e/o apparati acquistati o concessi in comodato d'uso; per la cessione dei diritti di credito verso i clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare;
- c) la gestione del "Programma Greeners" (se disponibile per il prodotto/servizio fruito), che ha l'obiettivo di condividere con tutti i propri stakeholder le

politiche di attenzione alla sostenibilità ambientale di Sorgenia, stimolare comportamenti virtuosi per la tutela dell'ambiente anche attraverso premi;

- d) le attività di controllo finalizzate alla tutela, anche in giudizio, contro il rischio di credito e le frodi connesse ai servizi prestati, incluse le attività finalizzate ad identificare l'affidabilità economica e la solvibilità del Cliente, in fase di sottoscrizione o nel corso del rapporto contrattuale. Sorgenia potrà utilizzare le informazioni relative allo stato ed alla puntualità nei pagamenti, anche avvalendosi del servizio Payline di Cerved, relativi a prodotti o servizi forniti, anche in passato, per valutare l'adesione a successive proposte contrattuali da te sollecitate. Inoltre, per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio ma anche da basi dati private specializzate nel fornire informazioni sulla puntualità nei pagamenti. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario e consentito, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. L'accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) di CRIF, Experian e Cerved avviene ai sensi dell'art. 30 ter lett. b-ter del D. lgs. 141/2010, come integrato dalla l. 4 agosto n.124/2017. Sorgenia, avendo a riferimento il "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" approvato dall'Autorità di protezione dei dati personali con prov. del 12/09/2019, rende disponibile una separata e specifica informativa SIC consultabile sul sito <https://www.sorgenia.it/info-utili/il-cliente/informativa-sul-trattamento-dei-dati-personali>. I dati pubblici o privati potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia per la prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e del furto d'identità, Sorgenia potrà comunicare i dati all'Archivio Centrale Informatizzato, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.a. per finalità di verifica dell'autenticità dei dati contenuti nei documenti forniti dal Cliente, in linea con la normativa vigente;

- e) verificare, in conformità alla normativa vigente, la correttezza dei dati bancari / postali o di pagamento da te forniti, al fine di attivare la domiciliazione bancaria / postale e gestire i pagamenti;
- f) il compimento di attività di marketing, ricerche di mercato, comunicazione commerciale, vendita diretta relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Sorgenia. Tale attività potrà essere eseguita sia mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte, volte a premiare i Clienti, sia mediante modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, messaggi via social Whatsapp, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del D. lgs. 196/03 (nel seguito "Codice");
- g) il compimento delle attività di cui al punto precedente, ove svolte da parte di Società del Gruppo Sorgenia S.p.A., società controllanti, controllate o collegate ovvero Partner commerciali operanti, a titolo esemplificativo, principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas, nella fornitura di servizi e prodotti di efficienza energetica, nella generazione da fonti rinnovabili, nei servizi di comunicazione elettronica;
- h) per le finalità di cui all'art. 1, commi 154 e 156 L. 208/2015 relativamente all'addebito in fattura delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto e del trasferimento dei dati relativi alle riscossioni effettuate all'Erario;
- i) l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento e repressione dei reati con particolare riferimento agli obblighi previsti dal D. lgs. 207/2021 relativamente ai servizi di comunicazione elettronica;

### Trattamento dei dati personali per rilevazione e analisi dell'uso dei prodotti e servizi

Sorgenia potrà trattare i tuoi dati personali per la:

- j) rilevazione delle preferenze di consumo e analisi anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei Prodotti e Servizi. Tale attività verrà svolta attraverso la raccolta e l'analisi di informazioni in merito ai prodotti e ai servizi da te scelti, dei dati acquisiti durante l'utilizzo di applicazioni software da te installate sui sistemi informatici di cui risulti titolare/utilizzatore e ai dati relativi alla navigazione da te compiuta all'interno dell'area riservata del sito web di Sorgenia o attraverso l'utilizzo delle App Sorgenia.

## 3. MODALITÀ, LOGICHE DEL TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comun-

que automatizzati ed è svolto da Sorgenia e/o da terzi, di cui Sorgenia può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati del Cliente correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati anche per prevenire trattamenti non autorizzati o illeciti e la loro distruzione o la perdita accidentale. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati del Cliente sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei prodotti e servizi dallo stesso acquisiti. Nel caso di transazioni on line i dati trattati sono protetti con l'impiego di adeguate soluzioni tecnologiche, sia di protezione delle connessioni che di conservazione dei dati finanziari (es.: carte di credito; IBAN, etc.). I dati personali verranno trattati da Sorgenia per tutta la durata contrattuale ed anche successivamente per far valere o tutelare i propri diritti. Trascorso tale periodo, i dati potranno essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione ad obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione documentale (prescrizione ordinaria o breve). Per le finalità di marketing diretto i dati saranno trattati fino alla revoca del consenso. Relativamente alle attività di rilevazione delle preferenze di utilizzo dei prodotti e servizi, di cui al punto 2 lett. il, il termine di conservazione è di 5 anni per le analisi dei consumi elettrici salvo l'eventuale revoca del consenso. Per i tempi di conservazione relativi alle verifiche di affidabilità si veda quanto riportato nella specifica informativa consultabile nel sito <https://www.sorgenia.it/info-utili/il-cliente/informativa-sul-trattamento-dei-dati-personali>. Per i tempi di conservazione relativi ai servizi di comunicazione elettronica i termini sono quelli indicati dagli artt. 123 e 132 del Codice.

#### 4. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA IN QUALITÀ DI TITOLARI, RESPONSABILI O DI INCARICATI DEL TRATTAMENTO

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Sorgenia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i tuoi dati personali a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

- I. autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Sorgenia ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità relativamente ai servizi offerti; soggetti pubblici che attestano la validità degli attributi identificativi che consentono la verifica dei documenti d'identità;
- II. soggetti che svolgono per conto di Sorgenia compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Sorgenia; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Sorgenia anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; società di factoring, istituti di credito o bancari e società emittenti carte di credito; compagnie assicurative; intermediari finanziari; altri operatori del settore energia e dei servizi di dispacciamento dell'energia elettrica e del gas per la gestione dei relativi rapporti; altri operatori di servizi di comunicazione elettronica per la gestione dei relativi rapporti (a titolo esemplificativo portabilità del numero, accesso alla rete, interconnessione e roaming, fatturazione);
- III. società esterne, anche estere, che operano nel settore dell'erogazione di servizi di analisi ed elaborazione dei dati di consumo e di servizi digitali di monitoraggio dei consumi;
- IV. società esterne, anche estere, che operano nel settore delle informazioni commerciali e/o creditizie e del recupero credito incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, prevenzione e controllo delle frodi e di tutela del credito, soggetti che operino per la verifica e la prevenzione dei furti d'identità nonché società terze in caso di cessione dei crediti;
- V. società del gruppo Sorgenia S.p.A., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo ovvero a società esterne nell'ambito di modifiche degli assetti societari quali fusioni, cessioni di azienda o di ramo di azienda.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da Sorgenia.

Tutti i dipendenti, consulenti, collaboratori e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 29 del GDPR e art. 2 quaterdecies del Codice, che autorizzati al trattamento svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Sorgenia sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, Sorgenia impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento al rispetto e/o all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la protezione e l'integrità dei dati.

#### 5. NATURA DEL CONFERIMENTO E BASE GIURIDICA

Il conferimento dei dati personali da parte tua per le finalità di cui alle lett. a), c), d), e), h) e i), è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per la partecipazione al Programma Greeners (ove prevista dal prodotto/servizio fruito) o per adempiere ad obblighi di legge (art. 6 c.1 lett. b) e c) del GDPR), mentre per le finalità di cui alle lett. b) e d) la base giuridica è il perseguimento del legittimo interesse di Sorgenia relativamente all'impiego di pixel e web-bacon e alla condivisione dei dati di pagamento del Cliente (servizio Payline), alla corretta formazione ed esecuzione del rapporto contrattuale, all'adempimento degli obblighi che ne nascono e, in ogni caso, alla tutela delle ragioni contrattuali di Sorgenia. Un eventuale rifiuto di fornire i dati comporterebbe l'impossibilità per Sorgenia di attivare la fornitura, di prestarti gli ulteriori Servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità (ARERA, AGCOM, etc.) relativamente ai servizi forniti ovvero di partecipare al programma premio. In relazione alle finalità di cui al punto 2, lett. f), g) e j) della presente Informativa, la base giuridica è il consenso al trattamento dei dati da parte tua che è libero, facoltativo e sempre revocabile (art. 6 c. 1 lett. a) e art. 7 del GDPR). Sorgenia potrà inviarti comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a te già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del Codice, utilizzando a titolo esemplificativo le coordinate di posta elettronica o quelle cartacee da te indicate in tali occasioni, alle quali potrai opporvi con le modalità indicate al punto 9).

#### 6. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trasferimento extra UE dei Suoi dati personali può avvenire qualora risulti necessario per la gestione del contratto di fornitura sottoscritto o dei servizi richiesti. Per il trattamento delle informazioni e dei dati che saranno eventualmente comunicati a questi soggetti saranno richiesti gli equivalenti livelli di protezione adottati per il trattamento dei dati personali dei propri dipendenti. In ogni caso saranno comunicati i soli dati necessari al perseguimento degli scopi previsti e saranno applicati gli strumenti normativi previsti dal Capo V del GDPR. Per informazioni relative al trasferimento all'estero potrà utilizzare i riferimenti indicati al punto 9.

#### 7. ULTERIORI INFORMAZIONI

Sorgenia garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei tuoi dati saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 25, 32, 33, 34, 35 e 36 del GDPR, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Proprio in riferimento agli aspetti di protezione dei dati personali puoi, ai sensi dell'art. 33 del GDPR, segnalare a Sorgenia eventuali circostanze o eventi dai quali possa discendere una potenziale "violazione dei dati personali (data breach)" al fine di consentire una immediata valutazione e l'adozione di eventuali azioni volte a contrastare tale evento inviando una comunicazione a [privacy@sorgenia.it](mailto:privacy@sorgenia.it) o contattando il Servizio Clienti. Le misure adottate da Sorgenia non esimono il Cliente dal prestare la necessaria attenzione all'utilizzo, ove richiesto, di password/PIN di complessità adeguata, che dovrà aggiornare periodicamente, soprattutto nel caso tema siano stati violati/conosciuti da terzi, nonché custodirli con attenzione e renderli inaccessibili a terzi, al fine di evitarne usi impropri e non autorizzati. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa saranno immediatamente resi disponibili sul sito web e attraverso i canali informativi di Sorgenia.

#### 8. IL TITOLARE E IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Titolare del trattamento è Sorgenia S.p.A., con sede legale in Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano.

Sorgenia ha nominato il Responsabile per la Protezione dei Dati personali ("DPO") al quale puoi rivolgerti per richiedere qualsiasi informazione inerente al trattamento dei tuoi dati personali (anche per richiedere informazioni relativamente all'eventuale trasferimento dati extra UE), esercitare i tuoi diritti ai sensi del GDPR con le modalità descritte nel punto 9. Il DPO è contattabile inviando una mail a: [customers.privacy@sorgenia.it](mailto:customers.privacy@sorgenia.it) o scrivendo a Sorgenia S.p.A. - Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano.

#### 9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR. In particolare, l'interessato ha facoltà di revocare in qualsiasi momento il consenso al trattamento dei dati, chiederne la rettifica, l'aggiornamento, la trasformazione in forma anonima, limitarne anche parzialmente l'utilizzo, chiederne la portabilità e l'eventuale cancellazione nonché opporvi al trattamento per attività di marketing o di profilazione. I diritti sono esercitabili nei limiti in cui il trattamento non sia obbligatorio per disposizioni di legge o regolamento.

Potrai opporvi, ai sensi dell'art. 21 c. 4 del GDPR, al trattamento dei tuoi dati personali.

I diritti sopra indicati, anche in relazione ai dati trattati per l'attività di profilazione, possono essere esercitati su richiesta dell'Interessato con le modalità rese note dal Servizio Clienti o sul sito WEB della Società ovvero utilizzando i seguenti riferimenti: Sorgenia S.p.A. -Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano oppure via e-mail: [customers.privacy@sorgenia.it](mailto:customers.privacy@sorgenia.it).

Per i trattamenti di cui al punto 2 lett. e) ed f) potrai sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma "tradizionale" e "automatizzata"). L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate. Potrai, inoltre, proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.



Gentile Cliente,

Sorgenia S.p.A. (nel seguito "Sorgenia" o "Titolare") in qualità di Titolare del trattamento dei suoi dati personali, desidera informarLa che la normativa vigente (art. 6-bis Decreto-Legge 138/2011, convertito con modificazioni dalla Legge 148/2011 e modificato dalla legge 124/2017) prevede la possibilità di accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) da parte dei fornitori di servizi energetici (elettricità e gas). Di seguito potrà trovare l'informativa, di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali 679/2016/UE (nel seguito "GDPR") ed all'art. 6 del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, in merito al trattamento dei dati acquisiti da Sorgenia attraverso la consultazione dei SIC. Le indicazioni riportate nella presente informativa sono fornite sulla base del modello allegato al citato Codice di condotta per i gestori dei SIC e per i soggetti c.d. Partecipanti (es. banche, intermediari finanziari, operatori TLC, assicurazioni).

### COME UTILIZZIAMO I SUOI DATI

Sorgenia, in qualità di Titolare del trattamento, La informa che, per concederle il pagamento differito del servizio/prodotto richiesto, utilizza alcuni dati che la riguardano. Si tratta di informazioni che Lei stesso ci fornisce o che otteniamo consultando alcune banche dati. Tali banche dati (Sistemi di Informazioni Creditizie o SIC), contenenti informazioni circa gli interessati, sono consultate per valutare, assumere o gestire un rischio di credito, per valutare l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti dell'interessato e sono gestite da privati e partecipate da soggetti privati appartenenti alle categorie che troverà nelle informative fornite dai gestori dei SIC.

Queste informazioni saranno conservate presso di noi; le informazioni originate dal Suo comportamento nei pagamenti riguardo al rapporto contrattuale che si andrà ad instaurare con Sorgenia non saranno invece da noi comunicate ai SIC e, pertanto, i soggetti Partecipanti (es. banche o intermediari finanziari a cui Lei potrebbe chiedere un prestito, un finanziamento, una carta di credito, ecc., anche per acquistare a rate un bene di consumo) non potranno sapere se Lei ci ha presentato una richiesta di servizio/prodotto a pagamento differito e se paga regolarmente il previsto corrispettivo. Il trattamento dei Suoi dati ai fini della nostra consultazione dei SIC è un requisito necessario per valutare la Sua affidabilità; in assenza, potremmo non essere in condizione di concederle il pagamento differito del prodotto/servizio richiesto e, conseguentemente, l'attivazione della fornitura. La conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati (SIC) viene effettuato sulla base del legittimo interesse del Titolare del trattamento a consultare i SIC.

### TRATTAMENTO EFFETTUATO DAL TITOLARE

I Suoi dati potranno essere utilizzati nell'ambito di un processo decisionale automatizzato finalizzato all'accettazione o meno della richiesta di pagamento differito del servizio/prodotto ed al perfezionamento del contratto. I Suoi dati non verranno da noi trasferiti ad un paese terzo extra UE/SEE (Spazio Economico Europeo) od a un'organizzazione internazionale. Conserviamo i Suoi dati nei nostri archivi per tutto il tempo necessario a gestire il Suo rapporto contrattuale e per adempiere ad obblighi di legge (ad esempio per quanto previsto dall'articolo 2220 del codice civile in materia di conservazione delle scritture contabili).

Secondo i termini, le modalità e nei limiti di applicabilità stabiliti dalla normativa vigente, Lei ha diritto di conoscere i Suoi dati e di esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettifica, aggiornamento, cancellazione, limitazione del trattamento) ad esclusione del diritto alla portabilità. Lei ha inoltre il diritto di esercitare il diritto di opposizione ai sensi dell'art.21 c.4. Per ogni richiesta riguardante i Suoi dati, compresa la richiesta di informazioni relative ad eventuali trasferimenti dei dati all'estero, utilizzi nel Suo interesse il fac-simile presente sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it) inoltrandolo al Responsabile della Protezione dei dati Personali (RDP) designato dal Titolare scrivendo a: Sorgenia S.p.A. -Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano oppure via e-mail: [customers\\_privacy@sorgenia.it](mailto:customers_privacy@sorgenia.it).

Potrà, inoltre, rivolgersi direttamente al Gestore del SIC sotto indicato alla quale Sorgenia comunicherà i Suoi dati per la consultazione dei SIC. Inoltre, Lei potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), nonché ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile.

### TRATTAMENTO DEI DATI DAL GESTORE DEL SIC

Al fine di meglio valutare il rischio di credito, le banche, intermediari finanziari e gli altri soggetti partecipanti, con cui Lei è eventualmente in rapporto, comunicano alcuni dati (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) ai Sistemi di Informazioni Creditizie, i quali sono regolati dal relativo Codice di condotta citato in premessa (approvato dal Garante per la protezione dei dati personali con Provvedimento n. 163 del 12/09/19, disponibile al sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), i cui Gestori rivestono la qualifica di Autonomo Titolare del trattamento. I dati sono resi accessibili ad altri operatori bancari e finanziari partecipanti, nonché anche agli altri fornitori di servizi energetici, come Sorgenia, e ad "altri soggetti privati che, nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale, concedono una dilazione di pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi", che partecipano al sistema di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e dei pagamenti dilazionati o differiti (di cui al comma 5 dell'art. 30-ter del D.lgs. 141/2010) nonché relativamente al furto d'identità: per ulteriori dettagli La invitiamo a consultare le informative sul trattamento dei dati personali dei singoli Gestori dei SIC.

I dati che La riguardano sono aggiornati periodicamente da banche, intermediari finanziari e dagli altri soggetti partecipanti periodicamente con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione debitoria residuale, stato del rapporto), mentre Sorgenia si limita ad accedere ai dati presenti nel SIC senza inserire alcun dato relativo al servizio/prodotto a pagamento differito da Lei richiesto.

Nell'ambito dei SIC, i Suoi dati sono trattati secondo modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione strettamente indispensabili per perseguire le finalità sopra descritte. Tali elaborazioni sono realizzate utilizzando strumenti informatici, telematici e manuali che garantiscono la sicurezza e la riservatezza delle informazioni creditizie trattate.

I Dati contenuti nei SIC consultati da Sorgenia sono trattati anche mediante l'impiego di tecniche e sistemi di credit scoring che utilizzano diverse tipologie di fattori (a titolo esemplificativo e non esaustivo: numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti dei rapporti in essere o estinti, eventuale presenza e caratteristiche delle nuove richieste di credito, storia dei rapporti di credito estinti, etc.) che consentono di ottenere, attraverso l'applicazione di metodi e modelli statistici, risultati espressi in forma sintetica, tramite indicatori numerici o punteggi, diretti a fornire una rappresentazione in termini predittivi o probabilistici, del profilo di rischio, affidabilità o puntualità nei pagamenti dell'interessato. Si precisa che, rispetto a tali trattamenti e sistemi di credit scoring, il Gestore non adotta alcuna decisione in grado di incidere su diritti e libertà degli interessati limitandosi a supportare i propri Clienti fornendo agli stessi le informazioni tratte dal singolo SIC ed i suddetti indicatori sintetici. Le valutazioni del rischio e del merito creditizio sono effettuate esclusivamente dai Clienti stessi che possono essere in possesso di altre informazioni aggiuntive e che decidono sulla base di loro scelte di gestione del credito fondate su criteri e logiche di mercato insindacabili da parte del singolo Gestore del SIC.

Alcune informazioni aggiuntive possono esserLe fornite in caso di mancato accoglimento di una sua richiesta.

I SIC cui noi aderiamo sono gestiti da:

2. ESTREMI IDENTIFICATIVI:	CRIF S.p.A.
DATI DI CONTATTO:	con sede legale in Bologna; Ufficio Relazione con il Pubblico: via Zanardi 41, 40131 Bologna Tel.: 051.6458900 - Fax: 051.6458940 Sito internet: <a href="http://www.crif.it/consumatori/">www.crif.it/consumatori/</a>
TIPO DI SISTEMA:	positivo e negativo
TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:	tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata
USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:	sì
ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:	no
2. ESTREMI IDENTIFICATIVI:	Experian Italia S.p.A
DATI DI CONTATTO:	con sede legale in Roma; Servizio Tutela Consumatori: P.zza Indipendenza 118, 00185 Roma Tel.: 199.183.538 - Fax: 199.101.850 Sito internet: <a href="http://www.experian.it">www.experian.it</a> (Area consumatori)
TIPO DI SISTEMA:	positivo e negativo
TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:	tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata
USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:	sì
ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:	no
3. ESTREMI IDENTIFICATIVI:	Cerved Group S.p.A.
DATI DI CONTATTO:	con sede legale in San Donato Milanese; Via dell'Unione Europea n. 6/A-6/B 20097 San Donato Mi.se (MI) Tel.: 800.029.029 Sito internet: <a href="http://www.cerved.com/it">www.cerved.com/it</a>
TIPO DI SISTEMA:	positivo e negativo
TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:	tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata
USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:	sì
ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:	no

### TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI NEI SIC

<b>Richieste di finanziamento</b>	<b>6 mesi</b> , qualora l'istruttoria lo richieda, o <b>3 mesi</b> in caso di <b>ri rifiuto</b> della richiesta o <b>rinuncia</b> della stessa
<b>Morosità di due rate o di due mesi poi sanate</b>	<b>12 mesi</b> dalla data di registrazione dei dati relativi alla regolarizzazione
<b>Ritardi superiori sanati anche su transazione</b>	<b>24 mesi</b> dalla data di registrazione dei dati relativi alla regolarizzazione
<b>Eventi negativi (ossia morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati</b>	<b>36 mesi</b> dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso). Il termine massimo di conservazione dei dati relativi a inadempimenti non successivamente regolarizzati - fermo restando il suddetto termine «normale» di riferimento di trentasei mesi - non può comunque mai superare - all'eventuale verificarsi delle altre vicende rilevanti in relazione al pagamento - i cinque anni dalla data di scadenza del rapporto, quale risulta dal contratto
<b>Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi)</b>	<b>60 mesi</b> dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del contratto, ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date (in caso di compresenza di rapporti con eventi positivi e di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati, si applica il termine di conservazione previsto per i rapporti con eventi negativi non sanati)

## MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO

Da compilare e inviare esclusivamente nel caso in cui il Cliente voglia esercitare il diritto di ripensamento relativamente al Contratto cui tale modulo è allegato.

Il modulo compilato potrà essere trasmesso a Sorgenia S.p.A. al numero di fax **02.45.88.23.22** o spedito alla **Casella Postale 14287 - 20152 Milano**, entro 14 giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto con Sorgenia.

In alternativa potrai compilare il modulo direttamente online nell'Area Clienti del sito **sorgenia.it** o su app **MySorgenia**. In questo caso, ti sarà inviata una conferma di avvenuto ricevimento del modulo.

### CON IL PRESENTE MODULO ESERCITO IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO PER IL SEGUENTE CONTRATTO

CODICE CONTRATTO, SOTTOSCRITTO CON SORGENIA		IN DATA (gg/mm/aaaa)	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
PER LA FORNITURA DI		<input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA	<input type="checkbox"/> GAS
NEL COMUNE DI			
<input type="text"/>			
IN VIA/PIAZZA		N. CIVICO	INTERNO
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
IDENTIFICATA DAL NUMERO DI			
POD	<input type="text"/>	PDR	<input type="text"/>

### DATI RELATIVI AL CLIENTE

NOME E COGNOME (O DENOMINAZIONE CONDOMINIO)*			
<input type="text"/>			
CODICE FISCALE*			
<input type="text"/>			
INDIRIZZO			N.
<input type="text"/>			<input type="text"/>
CAP	COMUNE	PROV.	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

[\*] dati obbligatori

Ti ricordiamo che puoi esercitare il diritto di ripensamento anche senza utilizzare il presente modulo, purchè lo comunichi a Sorgenia S.p.A. agli indirizzi sopra indicati via fax o posta in modo esplicito.

Luogo  Data (gg/mm/aaaa)  Firma \_\_\_\_\_