

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE

### – PLACET –

#### **Art. 1 - Oggetto del contratto**

- 1.1. Oggetto del Contratto è la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale da parte di Must Energia (Fornitore) presso il punto di fornitura indicato dal Cliente, nonché la prestazione dei servizi accessori e/o connessi alla fornitura. I rapporti contrattuali di cui al presente comma sono disciplinati dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura (CGF) e dalle Condizioni Tecniche Economiche (CTE) offerte nell'ambito dell'Offerta PLACET.
- 1.2. Per l'esecuzione del Contratto Must Energia concluderà i Contratti per i servizi di trasmissione, distribuzione, nonché dispacciamento per la fornitura di energia elettrica e di trasporto e distribuzione del gas ed eseguirà quanto necessario, anche secondo quanto richiesto dal gestore di rete; tali servizi cesseranno alla data di risoluzione del Contratto, per qualunque causa.
- 1.3. Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquisito dal Fornitore da parte dell'esercente il Servizio di Default (FDD) che in precedenza serviva il Cliente per la fornitura gas e il credito eventualmente acquisito dal Fornitore da parte dell'esercente il Servizio di Salvaguardia che in precedenza serviva il Cliente.
- 1.4. È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.
- 1.5. I rapporti contrattuali di cui ai commi precedente hanno ad oggetto la fornitura di gas naturale ed energia elettrica, rispettivamente, a:
  - a. Clienti di energia elettrica titolari di punti di fornitura aventi uso domestico e non domestici connessi in bassa tensione;
  - b. Clienti di gas naturale titolari di punti di fornitura aventi uso domestico e non domestico con consumi annui complessivamente inferiori a 200mila standard metri cubi;
  - c. Condomini titolari di punti di fornitura di gas naturale aventi uso domestico con consumi annui complessivamente inferiori a 200mila Smc.
- 1.6. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica o il gas naturale messi a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto ed è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica o il gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.
- 1.7. È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica o il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.
- 1.8. In caso di incongruenza tra i dati relativi alle caratteristiche tecniche della fornitura comunicati dal Cliente nella Documentazione contrattuale e quelli risultanti al Sistema Informativo Integrato/Distributore prevarranno i dati del Sistema Informativo Integrato/Distributore.
- 1.9. In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, all'atto della conclusione del contratto, conferisce apposita procura al Fornitore affinché proceda in suo nome e per suo conto a comunicare il recesso al precedente Fornitore. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.
- 1.10. [SOLO CLIENTI DOMESTICI] Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richiede l'attivazione

anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.4, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

#### **Art. 2 – Mandati per il contratto di dispacciamento e di trasporto e oneri per i relativi servizi**

- 2.1. Così come previsto dal precedente art. 1.2., Must Energia concluderà i Contratti per i servizi di trasmissione, distribuzione, nonché dispacciamento per la fornitura di energia elettrica e di trasporto e distribuzione del gas ed eseguirà quanto necessario, anche secondo quanto richiesto dal gestore di rete: a tal fine, pertanto, il Cliente conferisce sin d'ora, con la sottoscrizione del presente contratto e per tutta la sua durata, mandato senza rappresentanza ex art. 1705 c.c. al Fornitore, che potrà a sua volta conferirlo a terzi abilitati ai sensi dell'art. 1717 c.c. ("Sostituto del mandatario").
- 2.2. Il mandato – che deve intendersi a titolo gratuito – prevede che il Cliente si impegni a fornire i mezzi necessari e saldare le eventuali obbligazioni che Must Energia contrarrà in proprio nome (art. 1719 c.c.); in particolare, fermo restando il pagamento degli importi di competenza del Distributore.
- 2.3. Rimane inteso che, ai sensi dell'art. 1715 c.c., il Fornitore non sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dai contratti di dispacciamento. Il Cliente dichiara di non avere obbligazioni insolute relative a precedenti contratti di somministrazione, trasporto e dispacciamento.
- 2.4. Inoltre, il Cliente delega sin d'ora il Fornitore a richiedere i dati storici di consumo di energia elettrica e/o gas, degli ultimi 24 mesi, al Distributore locale di competenza.
- 2.5. Con specifico riferimento alla **fornitura di energia elettrica**, il Fornitore provvederà a stipulare per il Punto/i di prelievo e per conto del Cliente, il contratto di trasporto con il Distributore locale elettrico ed il contratto di dispacciamento con Terna (in allegato al Codice di Rete reperibile sul sito [www.terna.it](http://www.terna.it) è consultabile lo schema di Contratto di dispacciamento per punti di prelievo);
- 2.6. Con specifico riferimento alla **fornitura di gas naturale**, il Fornitore provvederà a stipulare, per mezzo di altra società allo scopo individuata, i Contratti per i servizi di trasporto e distribuzione del gas naturale ed a porre in essere tutto quanto necessario ed opportuno a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti.

#### **Art. 3 - Conclusione del contratto**

- 3.1. Il Contratto si conclude per adesione quando il Cliente, attraverso i canali di vendita del Fornitore, aderisce alla sua proposta commerciale secondo quanto contenuto nella Richiesta di Fornitura sottoscritta dal Cliente, nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) e nelle Condizioni Tecniche Economiche (CTE).
- 3.2. L'efficacia del Contratto è condizionata ad una verifica da parte del Fornitore, da svolgersi in fase di contrattualizzazione – e comunque entro 60 (sessanta) giorni dalla data di conclusione del contratto – basata sui seguenti parametri:
  - a. informazioni fruibili dal Sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto d'identità (SCIPAFI);
  - b. informazioni fruibili dal Sistema di informazioni creditizie (SIC);

- c. morosità e precedenti esperienze di pagamento nei confronti del Fornitore; morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con terzi. Inoltre, qualora vi fossero morosità pregresse sul punto di fornitura, Must Energia, a tutela del proprio credito, potrà effettuare ulteriori verifiche, anche consultando database propri o pubblici, al fine di rilevare eventuali relazioni tra Cliente richiedente e precedenti intestatari e per approfondire i vari avvicendamenti sul punto di fornitura. A seguito di queste verifiche, Must Energia potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di fornitura, fornendo adeguata comunicazione al Cliente. In ogni caso, non verrà richiesto il pagamento della morosità pregressa riferita a precedenti intestatari se diversi dal richiedente;
- d. informazioni fruibili dalla Camera di Commercio quali presenza di protesti, pregiudizievoli, azioni o procedimenti per la messa in liquidazione, interruzione o sospensione dell'attività produttiva e qualsiasi altra informazione in essa registrata;
- e. informazioni fruibili da banche dati dei punti di prelievo e dei Clienti finali appositamente istituite dalle autorità competenti relativamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas;
- f. informazioni reperibili presso società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali;
- g. capacità economica finanziaria ed esposizione creditizia verso il Fornitore;
- h. all'assenza di una richiesta di indennizzo, per morosità, da parte di un precedente Fornitore del Cliente, secondo il testo integrato TISINDT;
- i. informazioni fornite dai distributori nei casi previsti dall'ARERA:
  - art. 12 e art 8.2 dall'Allegato A della Delibera ARERA 99/11 s.m.i. (TIMG)
  - art 6.4 dell'Allegato A della Delibera 258/15 s.m.i. (TIMOE).

Decorso il termine di 60 (sessanta) giorni di cui sopra, in assenza di comunicazione del Fornitore, il presente Contratto sarà efficace, salvo quanto previsto all'art. 6.3.

- 3.3. [SOLO CLIENTI NON DOMESTICI] Nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali o attraverso forme di comunicazione a distanza, il Fornitore invia al Cliente finale una comunicazione (lettera, e-mail, p.e.c., sms) di conferma o in alternativa – nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore – effettua una chiamata di conferma con la quale: (i) viene acquisita l'ulteriore conferma della volontà contrattuale del medesimo Cliente; (ii) il Fornitore conferma a sua volta l'avvenuta conclusione del contratto. Il file audio della telefonata registrata sarà archiviato e a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta.  
Con specifico riferimento alla Richiesta di Fornitura formulata e sottoscritta *on-line*, il Contratto si ritiene concluso al momento in cui il Cliente riceve la comunicazione riepilogativa e di conferma inviata dal Fornitore agli indirizzi forniti dal Cliente stesso, unitamente alla documentazione contrattuale.
- 3.4. Al momento della conclusione del Contratto il Fornitore consegnerà al Cliente – su supporto cartaceo o, se il Cliente è d'accordo, su altro supporto durevole – copia della Richiesta di Fornitura sottoscritta dal medesimo Cliente, delle Condizioni Tecniche Economiche (CTE) e degli ulteriori allegati contrattuali,

avvisandolo che copia delle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) sono disponibili sul sito web della Must Energia ([www.mustenergia.it](http://www.mustenergia.it)); se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, questa dovrà essere trasmessa al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione, e comunque prima dell'Attivazione della fornitura.

- 3.5. Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni e della modulistica contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla *home page*, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.
- 3.6. La Documentazione contrattuale deve, in ogni momento, essere integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

#### **Art. 4 – Revoca della richiesta di switching**

- 4.1. Must Energia – ai sensi della normativa vigente – qualora il Contratto di energia elettrica o gas naturale sia concluso per cambio Fornitore, ha la facoltà di revocare la richiesta di *switching* sulla base delle seguenti informazioni:
  - a. se il punto di prelievo risulta sospeso (o il punto di riconsegna chiuso) a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità o se per il medesimo punto sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo;
  - b. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - c. le date delle eventuali richieste di sospensione del punto di prelievo per morosità (o di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità), al netto di quelle revocate per motivi diversi dal pagamento, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching in corso;
  - d. le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching in corso;
  - e. le date delle eventuali richieste di accesso per sostituzione, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso (solo per *commodity gas*);
  - f. l'accessibilità o meno del punto di riconsegna (solo per *commodity gas*);
  - g. la data di attivazione del servizio di salvaguardia (solo per Clienti non domestici);

In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora:

- il Punto di fornitura sia servito nell'ambito del Servizio di Default al momento della richiesta di switching;
- il Punto di fornitura sia stato servito precedentemente alla suddetta richiesta nell'ambito del Servizio di Default.

Qualora Must Energia eserciti la facoltà di revoca, non verrà data esecuzione al contratto di vendita e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

- 4.2. Il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla

presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di switching entro l'ultima data utile.

- 4.3. Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 70 (settanta) giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.
- 4.4. Superato il termine di cui al comma 4.3, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
- 4.5. Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:
  - a. ritirare la richiesta di switching per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
  - b. confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

#### **Art. 5 - Diritto di ripensamento [SOLO PER CLIENTI DOMESTICI]**

- 5.1. Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto.
- 5.2. Il termine di 14 (quattordici) giorni è prolungato a 30 (trenta) giorni nei casi di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai Clienti.
- 5.3. Le procedure per l'attivazione del Contratto verranno avviate solo una volta decorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui ai commi precedenti.
- 5.4. Tuttavia, il Cliente può presentare un'espressa richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento; detta richiesta non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento.
- 5.5. Il Cliente non potrà più esercitare il proprio diritto di ripensamento solo qualora il Contratto sia stato interamente eseguito dal Fornitore, ossia se si è già proceduto all'attivazione della fornitura.
- 5.6. Qualora il Cliente, dopo aver fatto richiesta di esecuzione anticipata del contratto, eserciti il diritto di ripensamento prima che il contratto sia stato interamente eseguito, la fornitura: (i) continuerà ad essere erogata dal precedente Fornitore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto, (ii) o dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza o di default nel caso di fornitura gas, per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio Fornitore; (iii) o, se richiesto dal Cliente, verrà effettuata la cessazione della fornitura con disattivazione del punto di fornitura.
- 5.7. Inoltre, qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, ma questa non sia ancora stata avviata, il Cliente sarà tenuto a corrispondere i costi eventualmente sostenuti per l'attivazione, la voltura, l'intervento di lettura e/o la disattivazione della fornitura

previsti dal Distributore, oltre i costi riconosciuti al venditore per la prestazione commerciale pari ad un massimo di € 23,00 (iva esclusa).

- 5.8. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.
- 5.9. Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.
- 5.10. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.
- 5.11. Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento allegando l'apposito modulo mediante uno dei seguenti canali di contatto:
  - p.e.c. all'indirizzo di posta certificata: [clientimustenergia@pec.it](mailto:clientimustenergia@pec.it);
  - raccomandata A/R all'indirizzo: Via Giuseppe Brini 47/B – Bologna (BO);
  - area personale all'interno del sito [web](http://www.mustenergia.it): [www.mustenergia.it](http://www.mustenergia.it);
  - area personale dell'applicazione.

#### **Art. 6 – Esecuzione del contratto**

- 6.1. L'esecuzione del contratto consiste nell'attivazione della fornitura, che avverrà – salvo quanto previsto dall'art. precedente – solo una volta decorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento.
- 6.2. L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto.
- 6.3. La data presunta di attivazione verrà comunicata tramite *mail* o *sms* agli indirizzi forniti all'atto della sottoscrizione del Contratto. Qualora per cause non imputabili al Fornitore la data di inizio delle forniture non risulti compatibile con la data di decorrenza del servizio di trasporto e distribuzione presso i punti di fornitura, la decorrenza delle forniture si intenderà differita alla prima data utile successiva.
- 6.4. L'attivazione della fornitura avverrà entro e non oltre il primo giorno del sesto mese successivo a quello di conclusione del contratto.
- 6.5. In ogni caso, la fornitura di gas e/o energia sarà attivata a condizione che siano andate a buon fine le attività di verifica di cui all'art. 3 e che:
  - il Cliente abbia presentato tutti gli atti e i documenti necessari per la stipula del contratto;
  - esista già un adeguato allacciamento alla rete di distribuzione locale in grado di garantire la portata richiesta;
  - il Cliente sia dotato di un impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente;
  - abbia avuto buon esito la procedura di cambio del Fornitore presso i Distributori locali.

#### **Art. 7 – Condizioni economiche ed altri corrispettivi per le forniture**

- 7.1. Le Condizioni Tecnico-Economiche (CTE) sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta PLACET ed il relativo periodo di applicabilità (decorrente dalla data di attivazione della fornitura).

- 7.2. Per ogni fornitura le CTE sono allegati al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.
- 7.3. Al Cliente – sia con riferimento alla fornitura di energia elettrica, sia con riferimento alla fornitura di gas naturale – verranno fatturati i corrispettivi indicati all'interno delle CTE, le quali formano parte integrante e sostanziale del contratto.
- 7.4. Il Fornitore può modificare le condizioni economiche dandone comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla data di scadenza delle condizioni economiche vigenti (indicata nelle CTE cui il Cliente ha aderito).
- 7.4.1. Tale preavviso decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento, da parte del Cliente stesso, della comunicazione contenente la proposta di modifica delle condizioni economiche che, fatta salva prova contraria, si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da Must Energia.
- 7.4.2. Qualora il Cliente non desiderasse accettare le nuove condizioni economiche proposte potrà recedere secondo le modalità previste nell'art. 9 delle presenti Condizioni generali: in tal caso, fino al completamento delle operazioni di acquisizione del sito o in caso di ritardo nell'acquisizione dello stesso da parte del nuovo Fornitore, al Cliente saranno applicate le nuove condizioni economiche comunicate in occasione del rinnovo. In assenza di recesso le nuove condizioni economiche si considereranno accettate dal Cliente.
- 7.4.3. Qualora, allo scadere del periodo di validità delle Condizioni Economiche (indicato nelle CTE cui il Cliente ha aderito), il Fornitore non abbia comunicato alcuna variazione, le stesse si intenderanno prorogate fino a diversa comunicazione scritta da parte di Must Energia, che avverrà in ogni caso con un anticipo di almeno 3 mesi, rispetto alla decorrenza della variazione che verrà proposta, nel rispetto di quanto già sopra indicato.
- 7.5. Rimane inteso che è a carico del Cliente qualsiasi imposta o tassa presente e futura legata all'uso ed al consumo del gas naturale e/o dell'energia elettrica. Eventuali esenzioni, riduzioni dal pagamento delle imposte e tasse saranno riconosciute solamente a condizione che il Cliente presenti la documentazione necessaria per poterne usufruire. Il Cliente si obbliga a comunicare al/ai Fornitore/i, nei tempi prescritti, tutti i necessari elementi e tutte le eventuali variazioni sopravvenute che incidano sull'applicazione o sull'entità delle imposte applicabili. Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle dichiarazioni del Cliente stesso, consegnate al/ai Fornitore/i. Nel caso di mancata veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse/fossero tenuto/i a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, oltre che eventuali spese di giudizio, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del Fornitore dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto.
- 7.6. Se, dopo la richiesta di attivazione, i dati a disposizione del Sistema Informativo Integrato/Distributore, relativi all'uso di uno o più Siti, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto firmato, il Fornitore 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 in Contratto sull'uso della fornitura, conoscendo le implicazioni fiscali dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di uso diverso da quello dichiarato, il Fornitore potrà addebitare al Cliente i maggiori costi, le imposte e le sanzioni che ne derivano. Se i dati che risultano al Sistema Informativo Integrato/Distributore, relativi alla potenza impegnata ed alla tensione di fornitura, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto, il Fornitore darà prevalenza al dato risultante al Sistema Informativo Integrato/Distributore. Per la sola residenza, il Cliente potrà rettificare il dato risultante al Distributore, inviando al Fornitore una dichiarazione sostitutiva conforme a quanto stabilito dalle norme vigenti. In questo caso, se necessario, con la prima bolletta utile, il Fornitore effettuerà un conguaglio, applicando i giusti corrispettivi con effetto retroattivo, partendo dalla data di attivazione della fornitura.

#### **Art. 8 - Durata contrattuale e rinnovo**

- 8.1. Il Contratto, avente decorrenza dal proprio perfezionamento, è a tempo indeterminato.
- 8.2. Le CTE si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.
- 8.3. Trascorsi i 12 mesi di cui al comma precedente, il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta – e che si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore – recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi:
- 8.3.1. detta comunicazione deve pervenire con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove CTE: il termine indicato decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del Cliente stesso;
- 8.3.2. il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto;
- 8.3.3. il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione;
- 8.3.4. resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.
- 8.4. Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 6.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche; ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.

- 8.5. Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui al comma 6.3 e qualora il prezzo di cui al comma 6.4 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari ad € 30,00 (iva inclusa).

#### **Art. 9 – Recesso**

- 9.1. Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 9.2. Il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente, anche limitatamente ad una delle forniture, in qualunque momento e senza oneri; in tal caso dovrà inviare, con modalità che consentano di verificarne l'effettiva ricezione, una comunicazione scritta al Cliente, con termine di preavviso di 6 mesi, decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.
- 9.3. **Recesso per cambio** Fornitore (*switching*). In qualunque momento il Cliente può recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare il Fornitore anche per una sola fornitura, rilasciando al Fornitore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in suo nome e conto, dal contratto in essere con Must Energia: in tal caso il Cliente, contestualmente alla stipula del nuovo contratto, rilascia al Fornitore entrante apposito mandato per recedere in suo nome e conto, dal contratto in essere con Must Energia; il Fornitore entrante provvederà ad esercitare il recesso per conto del Cliente mediante l'invio della richiesta di switching al SII (Sistema Informativo Integrato).
- 9.3.1. Nel caso in cui vi sia una condizione di morosità del Cliente al momento del recesso, l'esercizio di tale facoltà produrrà gli effetti di cui all'art. 1458 c.c.;
- 9.3.2. Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura;
- 9.3.3. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.
- 9.4. **Cessazione della fornitura.** Se il Cliente intende cessare la fornitura (ossia recedere senza passare ad altro Fornitore), dovrà inoltrare direttamente a Must Energia la comunicazione di recesso con un termine di preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso.
- 9.5. Tutte le comunicazioni di recesso e/o cessazione di cui al presente articolo dovranno essere inoltrate direttamente a Must Energia, alternativamente, attraverso i seguenti canali:
- p.e.c. all'indirizzo di posta certificata: [clientimustenergia@pec.it](mailto:clientimustenergia@pec.it);
  - raccomandata A/R all'indirizzo: Via Giuseppe Brini 47/B – Bologna (BO);
  - area personale all'interno del sito [web: www.mustenergia.it](http://www.mustenergia.it);
  - area personale dell'applicazione.

In caso di comunicazioni inviate ad indirizzi diversi, Must Energia non potrà essere considerata responsabile per i danni eventualmente derivanti da mancata o ritardata esecuzione della richiesta del Cliente.

#### **Art. 10 – Garanzie e deposito cauzionale**

- 10.1. Qualora il pagamento non avvenga attraverso procedura SDD, il Cliente è tenuto a versare, anche ai sensi dell'art. 1461 c.c.,

con addebito sulla prima fattura emessa, un importo a titolo di deposito cauzionale, a garanzia di ciascuna fornitura.

- 10.2. Il Fornitore potrà addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale qualora la procedura SDD non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo (in tal caso il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione). Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della procedura SDD.

#### **10.3. [CLIENTI DOMESTICI]**

Qualora il pagamento non avvenga attraverso procedura SDD, il Cliente è tenuto a versare, anche ai sensi dell'art. 1461 c.c., con addebito sulla prima fattura emessa, un importo a titolo di deposito cauzionale, a garanzia di ciascuna fornitura. Il Fornitore potrà addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale qualora la procedura SDD non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo (in tal caso il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione). Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della procedura SDD.

Verranno addebitati, a garanzia delle obbligazioni assunte con la sottoscrizione del Contratto:

- **Fornitura energia elettrica:**
  - 5,2 €/kW (iva esclusa) per i Clienti titolari di *bonus* sociale;
  - 11,5 €/kW (iva esclusa) per gli altri Clienti domestici;
- **Fornitura gas naturale per i Clienti titolari di *bonus* sociale:**
  - € 25,00 (iva esclusa) nel caso di prelievi annui di gas naturale fino a 500 Smc;
  - € 77,00 (iva esclusa) nel caso di prelievi annui di gas naturale da 500 Smc e sino a 5.000 Smc;
  - valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte nel caso di prelievi annui di gas naturale superiori a 5.000 Smc.
- **Fornitura gas naturale per altri Clienti:**
  - € 30,00 (iva esclusa) nel caso di prelievi annui di gas naturale fino a 500 Smc;
  - € 90,00 (iva esclusa) nel caso di prelievi annui di gas naturale da 500 Smc e sino a 1.500 Smc;
  - € 150,00 (iva esclusa) nel caso di prelievi annui di gas naturale da 1.500 Smc e sino a 2.500 Smc;
  - € 300,00 (iva esclusa) nel caso di prelievi annui di gas naturale da 2.500 Smc e sino a 5.000 Smc;
  - valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte nel caso di prelievi annui di gas naturale superiori a 5.000 Smc.

#### **10.4. [CLIENTI NON DOMESTICI]**

Il Cliente è tenuto a versare, anche ai sensi dell'art. 1461 c.c., con addebito sulla prima fattura emessa, un importo a titolo di deposito cauzionale, a garanzia di ciascuna fornitura. Verranno addebitati, a garanzia delle obbligazioni assunte con la sottoscrizione del Contratto:

- **Fornitura energia elettrica:**

- 15,5 €/kW (iva esclusa) per i Clienti non domestici connessi con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;
- stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione per i Clienti non domestici connessi con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.

#### 10.4.1. Fornitura gas naturale:

- € 30,00 (iva esclusa) nel caso di prelievi annui di gas naturale fino a 500 Smc;
- € 90,00 (iva esclusa) nel caso di prelievi annui di gas naturale da 500 Smc e sino a 1.500 Smc;
- € 150,00 (iva esclusa) nel caso di prelievi annui di gas naturale da 1.500 Smc e sino a 2.500 Smc;
- € 300,00 (iva esclusa) nel caso di prelievi annui di gas naturale da 2.500 Smc e sino a 5 valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte nel caso di prelievi annui di gas naturale superiori a 5.000 Smc.

10.5. L'ammontare del deposito cauzionale di cui ai commi 10.3 e 10.4, è raddoppiato per i Clienti che non sono titolari di *bonus* sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
- il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui ai commi 10.3 e 10.4 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

10.6. Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui ai commi 10.3 e 10.4 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del Cliente.

10.7. Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.

10.8. Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

10.9. [SOLO CLIENTI DOMESTICI] Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

10.10. [SOLO CLIENTI DOMESTICI] Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

misura ("Contatore"), il numero di matricola e la lettura iniziale. Nello specifico:

11.1.1.i volumi di **gas naturale**, considerati per la fatturazione, sono indicati in Standard metro cubo (Smc); nel caso in cui i volumi siano rilevati da gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, verranno adeguati mediante l'applicazione del Coefficiente di conversione dei volumi misurati per il gas naturale "C". La fatturazione dei corrispettivi per il gas naturale fornito avviene sulla base dei dati di prelievo dei Siti, resi disponibili dal Distributore, nel rispetto del Contratto per il servizio di trasmissione e distribuzione e della normativa vigente. Qualora detti dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per l'emissione della bolletta, ferma restando la competenza dello stesso in materia di rilevazione delle misure, la fatturazione avverrà in base all'autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore oppure, in assenza della stessa, con l'utilizzo di stime definite dal Fornitore o dal Distributore.

11.1.2. la fatturazione dei corrispettivi per l'**energia elettrica** fornita avviene sulla base dei dati di prelievo dei Siti, resi disponibili dal Distributore, nel rispetto del Contratto per il servizio di trasmissione e distribuzione e della normativa vigente. Qualora detti dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per l'emissione della bolletta, ferma restando la competenza dello stesso in materia di rilevazione delle misure, la fatturazione avverrà in base all'autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore oppure, in assenza della stessa, con l'utilizzo di stime definite dal Fornitore o dal Distributore. L'eventuale conguaglio sarà effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione successivo.

Qualora i valori dei corrispettivi unitari da applicarsi ai sensi del precedente art. 8.4 non siano disponibili in tempo utile per l'emissione delle relative bollette, il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare usando i valori relativi al secondo mese precedente quello di competenza dei consumi. In presenza di errori di calcolo in bolletta, l'accredito/l'addebito della somma viene effettuato nella prima bolletta utile successiva.

11.2. Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:

- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;
- i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore (in caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore). In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari ad € 10,00 qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

### **Art. 11 – Modalità di calcolo dei corrispettivi**

11.1. Al momento dell'attivazione della fornitura di gas, gli operatori incaricati da Must Energia redigono un apposito verbale, firmato dal Cliente, dove riportano: la tipologia del gruppo di

- 11.3. In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.
- 11.4. Dopo la cessazione della fornitura, per qualsiasi causa, al Cliente saranno addebitati o accreditati gli eventuali importi conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione, anche in base alla lettura finale resa disponibile dal Distributore competente
- 11.5. [SOLO CLIENTI DOMESTICI] La residenza è importante sia ai fini tariffari che fiscali e, per tale motivo, il Cliente è tenuto ad informare subito Must Energia nel caso manchi o perda tale requisito: se tale comunicazione non dovesse avvenire, Must Energia potrà addebitare al Cliente i corrispettivi ulteriori (se contrattualmente previsti), e anche gli oneri (inclusi imposte, interessi e sanzioni irrogate dall'Amministrazione finanziaria) eventualmente sostenuti dalla stessa.

#### **Art. 12 – Lettura del gruppo di misura**

- 12.1. Al momento dell'attivazione della fornitura di gas, gli operatori incaricati da Must Energia redigono un apposito verbale, firmato dal Cliente, dove riportano: la tipologia del gruppo di misura ("Contatore"), il numero di matricola e la lettura iniziale.
- 12.2. Per la fornitura di energia elettrica o gas, il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura del Contatore, secondo le modalità e i tempi descritti in fattura.
- 12.3. Nei casi di cui al precedente art. 11.2., il Fornitore comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura comunicata dal Cliente, qualora lo stesso risulti palesemente errato o incoerente rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile.
- 12.4. L'autolettura è considerata come una lettura effettiva ai fini della fatturazione se validata dall'impresa di distribuzione.
- 12.5. La quantificazione dei consumi di energia elettrica e di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore.
- 12.6. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura.

#### **Art. 13 – Fatturazione**

##### **DISPOSIZIONI GENERALI**

- 13.1. La quantificazione dei consumi di energia elettrica e di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in bolletta; inoltre, sono a carico del Cliente e vengono inclusi in fattura i tributi, le imposte e ogni ulteriore onere fiscale comunque inerente alla fornitura, salvo che non siano espressamente posti dalla vigente normativa o dal Contratto a carico del Fornitore.
- 13.2. Insieme al corrispettivo per i consumi possono essere inseriti in bolletta ulteriori importi accessori come i corrispettivi dei servizi forniti dal Fornitore su richiesta del Cliente, i rimborsi di spese sostenute dal Fornitore a favore del Cliente, le prestazioni accessorie e specifiche dei Distributori o gli arrotondamenti degli importi fatturati, il cui ammontare è specificato nelle Condizioni Tecniche Economiche.
- 13.3. L'emissione della bolletta contenente i corrispettivi da fatturare – relativi ai consumi di gas naturale e/o energia elettrica – avverrà secondo quanto stabilito dalla Bolletta 2.0 e verrà inviata al Cliente in formato elettronico agli indirizzi resi con la Richiesta di Fornitura; la bolletta sarà, inoltre, resa

disponibile nell'area personale del sito [www.mustenergia.it](http://www.mustenergia.it) e dell'applicazione. Solo su esplicita richiesta del Cliente, o qualora non fossero stati resi i dati per la trasmissione elettronica, la bolletta sarà inviata in formato cartaceo.

- 13.4. Al Cliente che non richiede la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura:
- **Fornitura energia elettrica.** Il livello dello sconto è pari ad € 6,00 all'anno per punto di fornitura, siano questi Clienti domestici o meno;
  - **Fornitura gas naturale.** Il livello dello sconto è pari ad:
    - a. per i Clienti domestici € 5,40 all'anno per punto di fornitura;
    - b. per i Condomini ad uso domestico € 12,00 all'anno per punto di fornitura;
    - c. per i Clienti non domestici € 6,60 all'anno per punto di fornitura.
- 13.5. La fattura valida ai fini fiscali è emessa in formato elettronico ed inviata, mediante il Sistema di interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, all'indirizzo telematico scelto dal Cliente o, in assenza, resa disponibile nell'area riservata del Cliente sul sito *web* dell'Agenzia delle Entrate. Il documento contenente la riproduzione dei dati fiscali della fattura elettronica verrà comunque inviato in modalità elettronica ai recapiti di cui il Cliente abbia dato disponibilità al Fornitore in fase di conclusione del Contratto o successivamente, oppure in assenza di tali recapiti, tramite posta ordinaria. Con opportuna comunicazione scritta, il Cliente ha la facoltà di rinunciare a ricevere il predetto documento.
- 13.6. Il Fornitore si riserva di non emettere fattura per importi complessivamente inferiori ad € 25,00; tali somme verranno richieste assieme agli importi della successiva fattura.
- 13.7. Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori ad € 25,00, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.
- 13.8. Eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso che in difetto, daranno luogo a conguaglio nella prima fattura utile degli importi erroneamente fatturati relativamente al periodo per cui l'errore sia effettivamente sussistito, restando inteso che non verranno corrisposti interessi sugli eventuali conguagli.
- 13.9. Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet [www.mustenergia.it](http://www.mustenergia.it) la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

##### **MODALITÀ E TEMPISTICHE DI PAGAMENTO**

- 13.10. Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.
- 13.11. Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 1.3 in relazione a fatture emesse e non pagate all'esercente il Servizio di salvaguardia, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.

13.12. Il pagamento della fattura deve avvenire entro la data di scadenza indicata nella stessa. Il Cliente può effettuare il versamento: con la domiciliazione su conto corrente bancario o conto corrente postale; dal portale di Must Energia, registrandosi nell'Area Clienti, con carta di credito, PayPal; con l'Avviso di pagamento online tramite il sito web/app della propria banca o degli altri canali abilitati a pagoPA oppure sul territorio presso i canali fisici riferibili a Must Energia, in banca, al bancomat, in ricevitoria, in tutti i punti postali, al supermercato e in tutti i punti fisici abilitati.

#### PERIODI DI FATTURAZIONE

13.13. L'emissione della bolletta sintetica contenente i corrispettivi da fatturare verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Nel caso di mancato rispetto del termine indicato, verrà corrisposto a favore del Cliente un indennizzo di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione:

- € 6,00 nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
- l'importo di cui al punto precedente è maggiorato di € 2,00 ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 20,00, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

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

- € 40,00 se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
- € 60,00 se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

13.14. Il Cliente finale ha altresì diritto di ricevere un indennizzo automatico pari ad € 20,00 nel caso in cui il Contratto non riporti le modalità di fatturazione e di pagamento specificando altresì la periodicità di emissione delle fatture.

#### 13.15. [ENERGIA ELETTRICA]

- Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza superiore a 16,5 kW: mensile;
- Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile inferiore a 16,5 kW: bimestrale;
- Clienti domestici: bimestrale.

13.16. [GAS NATURALE]. L'emissione della bolletta per i punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero è emessa mensilmente; per quelli in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero, varia in base ai consumi:

- fino a 500 Smc/anno: almeno quadrimestrale;
- superiore a 500 e fino a 1.500 Smc/anno: bimestrale;
- superiore a 1.500 e fino a 5.000 Smc/anno: bimestrale;
- superiore a 5.000 Smc/anno: mensile.

#### FATTURAZIONE DI CHIUSURA

13.17. La fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare

precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

13.18. In caso di mancato rispetto della tempistica di emissione di cui al comma precedente, il Fornitore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

- a. € 4,00 nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 12.10;
- b. l'importo di cui al punto precedente è maggiorato di € 2,00 ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di € 22,00 per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 12.10.

13.19. Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da *switching*, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari ad € 35,00.

#### Art. 14 – Rateizzazione

14.1. Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile.

14.2. [ENERGIA ELETTRICA] La rateizzazione è possibile nei seguenti casi:

- per i Clienti finali domestici, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto c. sia superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
- per i Clienti finali diversi da quelli di cui al punto a. trattati monorari, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto iii. sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio;
- per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
- per tutti i Clienti, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'art. 13;
- per tutti i Clienti, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

14.3. [GAS NATURALE] La rateizzazione è possibile nei seguenti casi:

- per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti b. e c. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso

- in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
  - per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
  - per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'art. 13;
  - per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.
- 14.4. Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori ad € 50,00 (IVA inclusa), entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.
- 14.5. La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- nei casi di cui ai punti a. e b. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
  - nei casi di cui al punto c. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
  - nei casi di cui al punto d. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
  - le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
  - è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura
- 14.6. [SOLO CLIENTI DOMESTICI] Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.
- 14.6.1. Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di *bonus* sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.
- 14.6.2. Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- la prima rata non può essere superiore al 30% del debito di cui alla costituzione in mora;
  - qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
  - la rateizzazione viene proposta per debiti superiori ad € 50,00;
  - il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.
- 14.6.3. Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 14.6, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di *bonus* sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.
- Art. 15 – Ritardo nei pagamenti, sospensione della fornitura e risoluzione del contratto**
- 15.1. In caso di omesso o parziale pagamento della/e fatture relative alla fornitura o in caso di morosità relativa ad un diverso contratto di energia elettrica o gas intestato allo stesso Cliente, il Fornitore invierà al Cliente un sollecito di pagamento – trasmettendolo a mezzo raccomandata A/R con avviso di ricevimento, oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), qualora il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo PEC – avente valore di costituzione in mora e contenente: (i) l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato nel medesimo sollecito e (ii) le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 15.2. Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali; il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

- 15.3. Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.
- 15.4. Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano:
- l'intervento di sospensione della fornitura, sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura;
  - il termine di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore di cui al presente articolo;
  - il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore diverso da quello di cui al presente articolo.
- 15.5. Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste rispettivamente dal TIMG e dal TIMOE in caso di morosità, dovrà comunicare l'avvenuto pagamento entro il predetto termine ultimo indicato nel sollecito, inviando al Fornitore prova del pagamento a mezzo posta elettronica certificata o mediante raccomandata A/R all'indirizzo indicato nel medesimo sollecito.
- 15.6. Qualora il Cliente, nonostante la diffida ad adempiere, non proceda a regolarizzare la propria posizione debitoria, ai sensi dell'art. 1454 c.c. il Fornitore può risolvere il Contratto.
- 15.7. Il Fornitore può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nei seguenti casi:
- ripetuto ritardo nel pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui al presente contratto);
  - qualora non sussistano o vengano meno i requisiti previsti nelle CTE (anche solamente per le singole forniture interessate);
  - qualora venga revocata la procedura SDD, se richiesta in forma obbligatoria nelle CTE (salvo nel caso in cui il Fornitore abbia fatturato l'importo a titolo di deposito cauzionale);
  - per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia previste nel contratto;
  - insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e opposizione del medesimo a procedure esecutive;
  - in caso di violazione del Cliente degli obblighi posti a suo carico riguardo le modalità di prelievo e di impiego del gas nonché riguardo le modalità di utilizzo delle apparecchiature e degli impianti;
  - trascorsi 20 (venti) giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta.
- 15.8. Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.
- 15.9. Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni dal termine ultimo per il pagamento comunicato con l'avviso di costituzione in mora, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.
- 15.10. Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti.
- 15.11. Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.
- 15.12. Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.
- 15.13. Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile:
- per i contratti di energia elettrica, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale, ai sensi dell'art. 10 del TIMOE, ai fini dell'attivazione dei servizi di ultima istanza. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza di questi ultimi servizi.
  - per i contratti di gas naturale, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG, ai fini dell'attivazione del Servizio di Default. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di Default.
- 15.14. In caso di inadempimento al Contratto relativo alla fornitura di gas naturale il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il Punto di fornitura
- 15.15. In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela attivato dal SII.
- 15.16. Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- a. € 30,00 nel caso in cui, sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
  - b. € 20,00 nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:

- il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
- il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.

- 15.17. Nei casi di cui al comma 15.16, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 15.18. Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo – identificato in fattura come Corrispettivo CMOR – nell’ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.
- 15.19. Il Fornitore si riserva altresì di promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni del caso nelle più opportune sedi, con addebito al Cliente moroso degli interessi moratori come determinati nelle presenti CGF, nonché delle spese e costi bancari, oneri legali giudiziali e stragiudiziali, ivi compresi gli oneri sostenuti per l’affidamento della pratica a società di recupero dei crediti

#### **Art. 16 – Prestazioni di competenza del Distributore**

- 16.1. Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE comprendenti: l’aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.
- 16.2. Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l’importo che allo stesso sarà addebitato da quest’ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari ad € 23,00 (IVA esclusa).
- 16.3. Il Cliente ha l’obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l’impianto di misura qualora l’accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura..

#### **Art. 17 – Apparecchiature, verifiche e variazioni**

- 17.1. Sono impianti ed apparecchi del Cliente quelli situati a valle del Contatore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del Contatore stesso; sono invece del distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas o dell’energia elettrica.
- 17.2. Gli impianti e gli apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione. Il Fornitore può effettuare o far effettuare verifiche, anche su indicazione del Distributore competente e, se risultano irregolarità, può sospendere o far sospendere la fornitura per il tempo necessario al Cliente per adeguare gli impianti.
- 17.3. Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente

al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un’erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

#### **Art. 18 – Forza maggiore**

- 18.1. Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.
- 18.2. Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all’altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell’interruzione o dell’inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.
- 18.3. Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all’altra Parte.

#### **Art. 19 – Interruzioni della fornitura e responsabilità del Fornitore. Responsabilità e manleva del Cliente**

- 19.1. La fornitura di gas naturale e/o energia elettrica è erogata con continuità e può essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (es. manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.
- 19.2. Tali interruzioni, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno per Must Energia l’obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 19.3. Le caratteristiche dell’energia elettrica e/o del gas naturale somministrati al Cliente potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia.
- 19.4. In ogni caso, il Fornitore, estraneo all’attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell’energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l’obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 19.5. Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore.
- 19.6. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell’uso improprio dell’energia elettrica e/o del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

#### **Art. 20 – Assicurazione Clienti gas**

- 20.1. I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal

Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale e da essa sono esclusi:

- a. i Clienti finali diversi dai Clienti domestici o condominiali domestici dotati di un Misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);
  - b. i consumatori di gas naturale per autotrazione.
- 20.2. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800 166 654 o con le modalità indicate sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).
- 20.3. Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.

#### **Art. 21 - Integrazioni, modifiche e cessione del contratto**

- 21.1. Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.
- 21.2. 23.2 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.
- 21.3. Il Fornitore può modificare unilateralmente le condizioni economiche e le condizioni contrattuali in caso di un giustificato motivo. In particolare, il Fornitore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le clausole del presente contratto laddove sopravvengano motivi di natura tecnica, commerciale o gestionale, per mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento o per mutamento dei presupposti economici utilizzati per formulare le condizioni economiche e le condizioni contrattuali. Il Cliente verrà informato di tali variazioni, attraverso apposita comunicazione scritta, con preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della suddetta comunicazione da parte del Cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la comunicazione di variazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore. Resta salvo il diritto del Cliente di recedere senza oneri, nei termini e con le modalità che saranno indicati nella comunicazione.
- 21.4. Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di energia elettrica ad esclusione dell'esercente la maggior tutela. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c.. La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.
- 21.5. Il Cliente consente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra società del Gruppo Must Energia. La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione inviata dal Fornitore.

#### **Art. 22 – Informazioni, comunicazioni e reclami**

- 22.1. I canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per richiedere informazioni sono i seguenti:
- servizio Clienti al numero: 051 5941447;

- sito web: [www.mustenergia.it](http://www.mustenergia.it);
  - applicazione.
- 22.2. Il Cliente può inviare eventuali reclami mediante i seguenti canali:
- raccomandata A/R all'indirizzo: Via Giuseppe Brini 47/B – Bologna (BO);
  - via p.e.c.: [clientimustenergia@pec.it](mailto:clientimustenergia@pec.it);
  - sito web: [www.mustenergia.it](http://www.mustenergia.it), compilando l'apposito modulo;
  - applicazione.

In ogni caso, il Cliente dovrà indicare almeno i seguenti dati necessari per consentire al Fornitore di identificare il Cliente ed inviare la risposta:

- a. il nome ed il cognome;
  - b. l'indirizzo di fornitura;
  - c. l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta;
  - d. il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi);
  - e. il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente;
  - f. una breve descrizione dei fatti contestati.
- 22.3. Il Fornitore potrà comunicare in bolletta e sul sito *web* eventuali ulteriori canali di contatto ai quali il Cliente potrà rivolgersi per richiedere informazioni.
- 22.4. Le comunicazioni relative alla fornitura, comprese quelle di tipo amministrativo e di recupero del credito, potranno essere inviate tramite Pec, *e-mail*, lettera, SMS, WhatsApp, nota in bolletta ecc., fermo restando quanto previsto dalla regolazione di settore. Le comunicazioni relative alle variazioni contrattuali, afferenti a richieste del Cliente, potranno essere inviate anche tramite messaggistica istantanea (ad es. SMS, WhatsApp, ecc.), cui farà seguito ulteriore comunicazione a mezzo PEC, *e-mail* o, in mancanza, tramite nota in fattura.
- A tal fine, il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei propri recapiti forniti al momento della conclusione del Contratto o successivamente, compresi l'indirizzo PEC, *e-mail* ed il numero di cellulare.
- Nel caso in cui il Cliente non comunichi l'aggiornamento dei propri recapiti, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni.
- 22.5. Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni

#### **Art. 23 – Legge applicabile e foro competente**

- 23.1. La legge applicabile al Contratto, eseguibile in territorio italiano, è quella italiana.
- 23.2. Con riferimento al foro competente:
- Clienti **domestici**. Il Foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra il Fornitore e il Cliente è quello di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.
  - Clienti **non domestici**. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

#### **Art. 24 – Procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie**

24.1. Il Cliente, in relazione al Contratto di fornitura, potrà attivare le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie:

- [PER I CLIENTI DOMESTICI] Procedura di Negoziazione Paritetica istituita tra il Fornitore e le Associazioni dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti che vi hanno aderito; tale procedura è gratuita e potrà essere attivata previo reclamo scritto al Fornitore, in seguito alla mancata risposta da parte di quest'ultimo dopo 30 (trenta) giorni dall'invio del reclamo, oppure nel caso in cui il Cliente stesso non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta;
- Procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito [www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm): sarà possibile l'attivazione della procedura solo dopo aver presentato reclamo scritto a Must Energia e aver ricevuto relativa risposta, insoddisfacente, ovvero nessuna risposta decorsi 40 (quaranta) giorni solari dall'invio del reclamo. Tale procedura è gratuita e si svolge esclusivamente *online*;
- Procedura di Mediazione civile presso gli Organismi di mediazione, iscritti nell'elenco degli Organismi ADR dell'Autorità e presso le Camere di Commercio che abbiano aderito alla Convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere (l'elenco degli Organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità e delle Camere di Commercio che hanno aderito alla Convenzione, e presso cui è possibile svolgere il tentativo di conciliazione, è consultabile anche sul sito [www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm)): in

questo caso le parti sono tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione, secondo quanto previsto nella citata Convenzione.

Il tentativo di conciliazione con uno di questi organismi è condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale nei confronti del Fornitore, il quale si impegna a partecipare alle procedure sopra citate.

Gli Organismi di mediazione e le Camere di Commercio che intendano convocare Must Energia al fine di esperire il tentativo di mediazione, potranno utilizzare i seguenti indirizzi:

- via posta all'indirizzo: Via Giuseppe Brini 47/B – Bologna (BO);
- via p.e.c. all'indirizzo di posta certificata: [clientimustenergia@pec.it](mailto:clientimustenergia@pec.it).

Tutte le informazioni relative alle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili anche sul sito [www.mustenergia.it](http://www.mustenergia.it).

#### **Art. 25 – Trattamento dei dati personali**

25.1. In conformità a quanto previsto dalla vigente normativa, nazionale e comunitaria, in materia di protezione dei dati personali, tutti i dati che verranno scambiati tra le parti saranno trattati esclusivamente per le finalità indicate nell'informativa privacy reperibile sul sito internet [www.mustenergia.it](http://www.mustenergia.it), nonché per adempiere eventuali obblighi di legge e saranno, di conseguenza, trattati secondo principi di liceità e correttezza e in modo da tutelarne la riservatezza anche mediante l'adozione di adeguate misure di sicurezza e di protezione dei dati.

25.2. Il Cliente dichiara, altresì, di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali ed in particolare di essere stato informato circa il fatto che i suoi dati saranno trattati dall'altra parte in qualità di Titolare del trattamento per finalità strettamente funzionali all'instaurazione ed esecuzione del presente contratto.