

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

– CLIENTI DOMESTICI –

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 l'abitazione indicata dal Cliente, nonché la prestazione dei servizi accessori e/o connessi alla fornitura. I rapporti contrattuali di cui al presente comma sono altresì disciplinati dal contenuto della Richiesta di Fornitura, dalle Condizioni Tecniche Economiche (CTE) che, se derogatorie, prevalgono sulle Condizioni Generali di Fornitura (CGF), nonché da eventuali altri allegati, documenti tutti che il Cliente, con la sottoscrizione della Richiesta di Fornitura, dichiara di bene conoscere ed accettare.
- 1.2. I rapporti contrattuali di cui al comma precedente hanno ad oggetto la fornitura di gas naturale ed energia elettrica, rispettivamente, a:
 - a. Clienti di gas naturale titolari di punti di fornitura aventi uso domestico;
 - b. Clienti di energia elettrica titolari di punti di fornitura aventi uso domestico.
- 1.3. 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.
- 1.4. 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 secondo le modalità previste dalla delibera ARERA 302/2016/R/com e s.m.i..
- 1.5. 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.
- 1.6. 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.
- 1.7. In caso di nuova fornitura, il Cliente – ai sensi dell'art. 8 del D.M. n. 37/08 – entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuto allacciamento, è tenuto a consegnare al Fornitore copia della Dichiarazione di Conformità dell'impianto (esclusi i relativi allegati obbligatori) di cui all'allegato I del D.M. n. 37/08 o copia della Dichiarazione di Rispondenza ugualmente prevista dallo stesso Decreto (art.7, comma 6).
- 1.8. Lo stesso obbligo di cui al comma precedente è previsto a carico del Cliente:
 - per la fornitura di energia elettrica, nel caso di richiesta di aumento della potenza impegnata che:
 - a) determini il raggiungimento di un livello di potenza impegnata uguale o superiore a 6 kW;
 - b) oppure determini il raggiungimento di un livello inferiore, ma con interventi sui propri impianti;
 - per la fornitura di gas naturale, nei casi di variazione della portata termica di gas.In questi casi, il termine di 30 (trenta) giorni entro il quale andrà consegnata copia della documentazione sopra indicata, decorre dall'esecuzione delle modifiche richieste; qualora il Cliente non ottemperi nel termine di cui sopra, decorsi 30 (trenta) giorni dall'avvenuto allacciamento o dall'esecuzione delle modifiche richieste, il Fornitore e/o il Distributore competente potranno sospendere la fornitura, secondo le procedure e i provvedimenti vigenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.
- 1.9. Il Cliente che, pur in presenza delle condizioni previste al precedente art. 1.8, lett. b) non procede con la consegna delle dovute dichiarazioni, né fornisce altra comunicazione al Fornitore sulla propria inadempienza, consentendogli così di sospendere la fornitura, rimarrà responsabile di ogni conseguenza di legge per l'inosservanza degli obblighi di cui al D.M. n. 37/08, e di ogni onere che dovesse derivare al Fornitore e/o Distributore per effetto delle violazioni della normativa, avvenute a loro insaputa.

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. 1.3., 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 (previsti per le singole prestazioni dall'Allegato C della Delibera ARG/ELT n. 199/11 dell'ARERA e s.m.i.), il Cliente riconoscerà a Must Energia, per ogni richiesta inviata per il suo tramite al Distributore competente, un importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'allegato A della Delibera n. 301/12 R/EEL dell'ARERA, come aggiornato dalla normativa in vigore.
- 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**:
 - 2.5.1. 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 è consultabile lo schema di Contratto di dispacciamento per punti di prelievo);
 - 2.5.2. il Cliente, con la sottoscrizione del presente contratto, conferisce altresì al Fornitore di energia elettrica mandato con rappresentanza a titolo gratuito a sottoscrivere il "Contratto per il Servizio di Connessione alla rete elettrica", allegato al contratto di trasporto (di seguito "Mandato alla Connessione") per tutti i punti di prelievo oggetto del presente Contratto;
 - 2.5.3. si intendono a carico del Cliente i corrispettivi per il servizio di trasporto nonché tutti gli oneri derivanti dal contratto di dispacciamento come determinati dalla Delibera ARERA del 30/07/2006 n. 111/06 e dal TIS; in particolare, gli oneri della

Delibera 111/06 e gli oneri del TIS saranno fatturati utilizzando i valori noti e pubblicati dalle Autorità competenti.

- 2.6. Con specifico riferimento alla **fornitura di gas naturale**:
 - 2.6.1. 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
 - 2.6.2. Il Cliente per la gestione di ciascuna pratica relativa ad attività di competenza del Distributore richiesta dal Cliente per il tramite del Fornitore, riconoscerà al Fornitore stesso un corrispettivo pari all'importo sopra indicato.
 - 2.6.3. Per ogni variazione di offerta commerciale richiesta dal Cliente nel corso del rapporto contrattuale, lo stesso riconoscerà al Fornitore un importo per le prestazioni amministrative e commerciali comunque connesse alla richiesta, nella misura indicata nelle CTE relative alla nuova offerta.

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, nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) e nelle Condizioni Tecniche Economiche (CTE).
- 3.2. La Richiesta di Fornitura del Cliente si considera irrevocabile ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1329 c.c. per il termine di giorni 45 (quarantacinque) dalla sua sottoscrizione da parte del Cliente, effettuata alternativamente per iscritto, *on line*, ovvero tramite accettazione espressa su altro supporto durevole. Laddove nessuna modalità di perfezionamento del Contratto – come anche descritta nei successivi commi del presente articolo – dovesse intervenire nel termine di giorni 45 (quarantacinque) dalla sottoscrizione della Richiesta, questa è da intendersi rifiutata. L'accettazione potrà legittimamente intervenire anche limitatamente ad una delle due forniture richieste.
- 3.3. Nel caso di **contratti negoziati fuori dei locali commerciali** (porta a porta), il Fornitore consegna preliminarmente al Cliente 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)
- 3.4. Fatto salvo quanto previsto al precedente art. 2.2, ai fini del perfezionamento del contratto, dopo la sottoscrizione da parte del Cliente della Richiesta, questa verrà confermata da una telefonata 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. Il contratto **non potrà essere concluso telefonicamente** nei seguenti casi: i) mancata telefonata di conferma; ii) mancato consenso del Cliente alla registrazione della chiamata di conferma; iii) mancato consenso del Cliente alla conclusione del contratto con il Fornitore.
- 3.5. Nel caso di **contratti conclusi on-line**, si fa riferimento alle disposizioni in materia di contratti a distanza di cui al Cod. Cons. e al Codice di Condotta Commerciale e alle specifiche normative di settore applicabili. Nello specifico, la Richiesta di Fornitura formulata *on-line* si considera sottoscrizione a tutti gli effetti del contratto, che si ritiene concluso al momento in cui il Cliente riceve la *e-mail* riepilogativa e di conferma inviata dal Fornitore all'indirizzo *e-mail* fornito dal Cliente stesso, unitamente alla documentazione contrattuale.

Art. 4 - Diritto di ripensamento

- 4.1. Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto.
- 4.2. 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. Tuttavia, il Cliente può presentare un'espressa richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento e con detta richiesta dovrà riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, non potrà più esercitare il proprio diritto di ripensamento.
- 4.5. 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. Inoltre, qualora non sia ancora stata avviata – da parte del Fornitore – la fornitura, 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 in una quota fissa di un importo pari ad € 49,00 (iva esclusa) per ciascuna prestazione eseguita. Nel caso di attivazione per cambio fornitore (*switch*) la richiesta di esecuzione anticipata del contratto potrebbe comportare un anticipo dell'esecuzione del Contratto rispetto alle tempistiche previste della regolazione vigente.
- 4.6. 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;
 - raccomandata A/R all'indirizzo: Via Giuseppe Brini 47/B – Bologna (BO);
 - area personale all'interno del sito web: www.mustenergia.it;
 - area personale dell'applicazione.

Art. 5 – Esecuzione del contratto

- 5.1. 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.
- 5.2. In ogni caso, la fornitura di gas e/o energia sarà attivata a condizione 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.
- 5.3. L'integrale esecuzione del contratto, e pertanto l'attivazione della fornitura, è comunque subordinata:
- al censimento della fornitura sul Registro Centrale Ufficiale (RCU) come previsto dalla normativa vigente;
 - all'esito positivo della verifica sull'assenza di precedenti morosità nei confronti del Fornitore e all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (*credit check*);
 - alle verifiche positive che il Fornitore potrà effettuare presso società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza sin d'ora il trattamento dei propri dati personali;
 - alle verifiche positive che il Fornitore potrà effettuare presso Sistemi di informazioni creditizie in merito all'affidabilità nei pagamenti e nei rapporti di credito e presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAFI);
 - all'attivazione, da parte dei Distributori competenti, dei servizi di trasporto e distribuzione.

Le attività di verifica di cui al presente comma sono da effettuarsi entro 60 (sessanta) giorni dalla data di conclusione del contratto: in caso di esito negativo, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente nel termine indicato – altrimenti le condizioni sospensive di cui sopra si intenderanno verificate positivamente – ed avrà la possibilità di non accogliere la richiesta di fornitura, fornendo adeguata comunicazione al Cliente.

Il Fornitore, pertanto, senza responsabilità alcuna delle Parti, si riserva altresì la facoltà di non dare esecuzione al contratto nelle ipotesi di pregressa morosità del Cliente nei confronti del Fornitore, o di esito negativo dell'eventuale verifica di solvibilità del Cliente.

- 5.4. L'esecuzione dei contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è, inoltre, condizionata al fatto che:
- a. il Cliente non risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di cambio Fornitore;
 - b. il Cliente non risulti oggetto di una richiesta di indennizzo formulata ai sensi del TISIND, da un venditore o dall'esercente la maggior tutela;
 - c. con riferimento al medesimo Cliente non siano stati eseguiti, da parte dell'Impresa di Distribuzione, uno o più interventi di interruzione dell'alimentazione del punto di fornitura anche diverso da quello per cui si chiede l'accesso.

Nei predetti casi sarà pertanto facoltà del Fornitore revocare la richiesta di *switching* o ritirare la richiesta di accesso per attivazione della fornitura presentate al distributore locale competente, per il tramite del SII, secondo le modalità e tempistiche previste dalla regolazione vigente.

- 5.5. Qualora il Fornitore, con riferimento alla fornitura di gas naturale, non sia anche utente del servizio di distribuzione, provvede a darne atto nell'ambito del contratto con il Cliente finale. In tale ipotesi l'efficacia del contratto di fornitura è risolutivamente subordinata all'eventuale risoluzione del contratto tra l'utente del servizio di distribuzione con il Fornitore (controparte commerciale), per inadempimento di quest'ultimo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 19.2 del TIMG. In tale caso: a) il contratto di fornitura continuerà ad essere eseguito in coerenza con i termini previsti dall'art. 27bis della delibera ARERA n.138/04 del 29/07/2004 e successive modifiche ed integrazioni; b) la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non abbia trovato un altro Fornitore, nell'ambito dei servizi di ultima istanza.
- 5.6. Must Energia, qualora il Contratto di energia elettrica o gas naturale sia concluso per cambio Fornitore, ai sensi della normativa vigente (art. 6.3 TIMOE e 8.2 del TIMG) ha comunque 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*).

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.

- 5.7. Nel caso in cui venga attivata solo una delle forniture, entrambe richieste dal Cliente, Must Energia ne darà comunicazione al Cliente ed il Contratto varrà solo per la fornitura attivata, secondo le relative previsioni contrattuali (fatta salva la facoltà del Cliente di recedere con le modalità e i termini di cui all'art. 5 delle presenti CGF).
- 5.8. 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.
- 5.9. In ogni caso, l'attivazione della fornitura avverrà entro e non oltre il primo giorno del sesto mese successivo a quello di conclusione del contratto.

Art. 6 - Durata contrattuale e diritto di recesso

- 6.1. Il Contratto, avente decorrenza dal proprio perfezionamento, è a tempo indeterminato.
- 6.2. 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.
- 6.3. **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).

- 6.3.1. 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.;
- 6.3.2. Qualora ci sia un ritardo nell'attivazione della fornitura da parte del nuovo Fornitore, Must Energia continuerà ad applicare le stesse condizioni economiche e contrattuali in corso.
- 6.4. **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.
- 6.5. 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
 - raccomandata A/R all'indirizzo: Via Giuseppe Brini 47/B – Bologna (BO);
 - area personale all'interno del sito web: 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. 7 – Usi consentiti del gas naturale e dell'energia elettrica

- 7.1. Al momento della sottoscrizione della Richiesta di Fornitura, il Cliente indica gli usi che intende fare del gas e dell'energia elettrica e nel caso in cui il Cliente usi il gas naturale e/o l'energia elettrica forniti per usi diversi da quelli dichiarati, il Fornitore interessato dall'uso vietato potrà sospendere o far sospendere immediatamente la fornitura o richiedere l'immediata sospensione al Distributore, fatto salvo il risarcimento del danno; in caso di discordanza fra i dati comunicati dal Cliente e quelli in possesso del Distributore faranno fede quelli in possesso dello stesso Distributore. Qualora il Cliente intenda farne o faccia un uso diverso del gas naturale, è tenuto a chiedere la variazione al Fornitore.
- 7.2. Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima installata: il Cliente risponde di tutti i danni causati da un prelievo in eccesso. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas e/o dell'energia elettrica in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di sicurezza.
- 7.3. È vietata la rivendita o la cessione del gas e/o dell'energia elettrica a terzi, pena l'immediata sospensione delle forniture fino alla cessazione della condotta vietata e all'integrale rifusione del danno subito.
- 7.4. La fornitura di energia elettrica non potrà essere utilizzata presso altre ubicazioni diverse dai punti di consegna o di prelievo indicati nella Richiesta di Fornitura, pena l'immediata sospensione della fornitura, salvo il risarcimento del danno.

Art. 8 – Condizioni economiche ed altri corrispettivi per le forniture

- 8.1. Per ogni fornitura le condizioni economiche ed il relativo periodo di applicabilità (decorrente dalla data di attivazione della fornitura) sono indicati nelle Condizioni Tecnico-Economiche (CTE) ed allegato al Contratto.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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). 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. Qualora il Cliente non desiderasse accettare le nuove condizioni economiche proposte potrà recedere secondo le modalità previste nell'art. 5 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. 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.
- 8.3. Quanto alla **fornitura di energia elettrica**, al Cliente verranno fatturati i corrispettivi indicati all'interno delle CTE, che debbono intendersi al netto delle imposte gravanti sui consumi dell'energia elettrica, degli oneri e delle maggiorazioni di sistema, che rimarranno a carico del Cliente, nonché dell'imposta sul valore aggiunto. Inoltre:
- il Fornitore potrà porre a carico del Cliente: (i) un importo a copertura dei propri costi commerciali; (ii) un importo a copertura dei costi sostenuti per la programmazione dei prelievi (fino ad un valore massimo di 60 €/POD/anno (iva esclusa)); (iii) un importo a copertura dei costi di gestione amministrativa della fornitura (fino ad un valore massimo di 60 €/POD/anno (iva esclusa)). Tali importi saranno tutti determinati nelle CTE;
 - a copertura dei costi di disaccoppiamento, il Fornitore di energia elettrica applicherà gli oneri e le componenti tariffarie, di pertinenza del mercato libero, secondo quanto stabilito nelle delibere dell'ARERA, e di ogni altro onere accessorio per il mercato libero nella misura stabilita dall'ARERA nelle stesse delibere o in loro successive modifiche e integrazioni;
 - per quanto riguarda i corrispettivi di sbilanciamento e non arbitraggio, il Fornitore si riserva la facoltà di applicare un corrispettivo SBIL fino ad un valore massimo di 0,02 €/kWh (iva esclusa): il valore del corrispettivo di sbilanciamento – che sarà determinato nelle CTE – sarà applicato all'energia effettivamente prelevata maggiorata delle perdite di rete.
- 8.4. Quanto alla **fornitura di gas**, al Cliente verranno fatturati i corrispettivi indicati all'interno delle CTE, che debbono intendersi al netto delle accise, dell'imposta sul valore aggiunto e degli altri oneri, fiscali e non, disposti per legge o per provvedimento delle Autorità competenti ed i cui valori saranno indicati in bolletta; il prezzo verrà calcolato con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale (PCS) effettivo del gas distribuito nella località, misurato in condizioni standard ed i volumi saranno moltiplicati per un coefficiente correttivo "C" di adeguamento alla quota altimetrica ed alla zona climatica (il coefficiente C non è applicato per i PDR dotati di correttore di volume e nei casi previsti dall'ARERA). Inoltre:



- il Fornitore – ad eccezione dei casi in cui sia stata sottoscritta un’offerta che prevede l’applicazione della tariffa tutelata gas – potrà porre a carico del Cliente: (i) un importo a copertura dei costi di commercializzazione; (ii) un importo a copertura della programmazione dei prelievi (fino ad un valore massimo di 60 €/PDR/anno (iva esclusa)); (iii) un importo a copertura degli oneri di gestione amministrativa della fornitura (fino ad un valore massimo di 60 €/PDR/anno (iva esclusa)). Tali importi saranno tutti determinati nelle CTE.
 - il Fornitore applicherà al Cliente le componenti tariffarie aggiuntive alla tariffa di trasporto a copertura di oneri di carattere generale del sistema gas;
 - il Fornitore porrà a carico del Cliente i corrispettivi relativi alle attività di competenza del Distributore richieste dal Cliente per il tramite del Fornitore (a titolo esemplificativo rientrano tra le prestazioni indicate la variazione di pressione, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, voltura e subentro, spostamento del gruppo di misura di un Sito già attivo).
- 8.4. Il Cliente, inoltre, riconoscerà a Must Energia i corrispettivi – previsti dall’art. 2 del presente Contratto – per: (i) le prestazioni amministrative e commerciali relative ad ogni richiesta inviata per il suo tramite al Distributore competente; (ii) ogni variazione di offerta commerciale richiesta dal Cliente nel corso del rapporto contrattuale e per le prestazioni amministrative e commerciali comunque connesse alla richiesta (tale importo è indicato nelle CTE relative alla nuova offerta).
- 8.5. Le informazioni circa le aliquote delle imposte sono disponibili presso la sede del Fornitore e sul sito internet: www.mustenergia.it.
- 8.6. 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.
- 8.7. Sono a carico del Cliente altresì i costi relativi alla sospensione della fornitura e della risoluzione del contratto di cui all’art. 13 del presente Contratto.
- 8.8. 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. 9 – Modalità di calcolo dei corrispettivi

- 9.1. 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. Nello specifico:
- 9.1.1. 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”, dell’Allegato alla Delibera 570/2019/R/gas e s.m.i. dell’ARERA. 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.
- 9.1.2. 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.
- 9.2. 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
- 9.3. 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. 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. Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della procedura SDD.
- 10.3. Per la **fornitura di energia elettrica** verranno addebitati, a garanzia delle obbligazioni assunte con la sottoscrizione del Contratto, 5,16 €/kW (iva esclusa) (si evidenzia che la potenza impegnata di un Cliente elettrico c.d. tipo – secondo il criterio utilizzato da ARERA – è pari a 3 kW. Pertanto, per tale tipologia di cliente, l’importo da versare a titolo di deposito cauzionale sarà pari a 15,48€ (iva esclusa)).
- 10.4. Per la **fornitura di gas naturale** verranno addebitati, a garanzia delle obbligazioni assunte con la sottoscrizione del Contratto ed in base a quanto previsto dalla Delibera n. 229/01 dell’ARERA contenente *“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”* e s.m.i., i seguenti importi:
- € 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;
 - € 450 (iva esclusa) nel caso di prelievi annui di gas naturale da 5.000 Smc e sino a 10.000 Smc.
- Tali corrispettivi sono soggetti alle variazioni disposte dall’ARERA o da diversa autorità competente; tali disposizioni saranno vincolanti per il Cliente anche dopo la conclusione del Contratto. Per le forniture di gas il cui deposito è fissato in base alla fascia di consumo, l’importo potrà essere rivisto anche qualora i consumi annui successivi all’inserimento in tale fascia varino, anche per un solo anno, in una misura che eccede in più o in meno quella prevista dalla Delibera n. 229/01 art. 17.1-b (attualmente pari al 20%). Per la fornitura di energia elettrica il cui deposito è fissato in base alla potenza contrattualmente impegnata, l’importo potrà essere rivisto qualora il Cliente chieda la modifica della potenza. In caso di tali variazioni, il Fornitore, dopo aver dato comunicazione al Cliente, potrà addebitare/accreditare allo stesso l’importo necessario ad adeguare il deposito.
- 10.5. A garanzia dell’esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali, il Fornitore potrà sempre richiedere al Cliente integrazioni del deposito cauzionale già versato, sulla base del *credit check* effettuato in corso di esecuzione del Contratto. Tale importo potrà essere al massimo pari a 4 mesi di fatturato medio stimato e dovrà essere versato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. Se durante la fornitura l’importo del deposito viene trattenuto in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente dovrà ricostituirlo entro il termine indicato nella relativa fattura.
- 10.6. Il Fornitore, in caso di inadempimento da parte del Cliente, potrà trattenere il deposito cauzionale o escutere la garanzia prestata, a seconda dei casi, sino a concorrenza dell’importo non versato dal Cliente. In questo caso, il Cliente è tenuto a ricostituire il deposito cauzionale o la garanzia per l’intero ammontare entro il termine di 15 (quindici) giorni dal momento in cui il deposito sia stato trattenuto o la garanzia sia stata escussa, a seconda dei casi.
- 10.7. In caso di cessazione della somministrazione, il deposito cauzionale verrà restituito al Cliente, dopo che il Cliente stesso avrà provveduto al pagamento di tutti gli eventuali importi dovuti nei confronti del Fornitore, maggiorati degli interessi legali eventualmente maturati.
- 10.8. Il mancato versamento del deposito cauzionale o la mancata emissione della garanzia entro i termini sopra detti e l’estinzione, la riduzione, la mancata reintegrazione o il mancato adeguamento entro i termini delle garanzie, comporteranno la risoluzione del presente Contratto.

Art. 11 – Lettura del gruppo di misura

- 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 misura (“Contatore”), il numero di matricola e la lettura iniziale.
- 11.2. Per la fornitura di energia elettrica o gas, salvo quanto previsto all’art. precedente (10.1.) e ferma restando la competenza dell’impresa di distribuzione per la rilevazione delle misure, il Cliente provvederà all’autolettura del Contatore, secondo le modalità e i tempi descritti in bolletta.
- 11.3. 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.
- 11.4. L’autolettura è considerata come una lettura effettiva ai fini della fatturazione se validata dall’impresa di distribuzione.
- 11.5. **Autolettura in caso di voltura o cambio Fornitore (switch) - Delibera 100/2016/R/com.** Il Cliente che ha una fornitura elettrica dotata di un punto di prelievo trattato monorario ai sensi del TIS o che ha una fornitura gas dotata di punto di riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, può comunicare l’autolettura della propria fornitura in caso di voltura o cambio Fornitore; il dato deve essere comunicato ad un nostro operatore tramite il Servizio Clienti, raggiungibile sia tramite l’area clienti del sito *web*, sia dall’applicazione.
- Il Cliente può comunicare l’autolettura:
- fino a 5 giorni (cinque) lavorativi prima/3 (tre) giorni lavorativi dopo la decorrenza della voltura;
 - fino a 5 (cinque) giorni lavorativi prima la decorrenza dello *switch*, contattando il Fornitore uscente;
 - fino a 3 (tre) giorni lavorativi dopo la decorrenza dello *switch*, contattando il Fornitore entrante.

In ogni caso, il Distributore verifica il dato comunicato dal Cliente: se confermato, il valore viene utilizzato come una lettura effettiva per calcolare l’ultima bolletta; se la data dell’autolettura è diversa dalla data di decorrenza della voltura/cambio Fornitore, il valore viene ricalcolato per considerare questa differenza.

Art. 12 – Fatturazione e utilizzo dei dati di misura

- 12.1. L’emissione della bolletta contenente i corrispettivi da fatturare – relativi ai consumi di gas naturale e/o energia elettrica – verrà emessa 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 e



- dell'applicazione. Il Fornitore si avvale della facoltà di inviare al Cliente un unico documento, riportando nella Bolletta sintetica, prevista dalla regolazione vigente, anche la riproduzione dei dati fiscali della fattura elettronica.
- 12.2. 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. In ogni caso, laddove il Cliente richieda di ricevere la bolletta sintetica in modalità cartacea, Must Energia addebiterà un costo di spedizione pari ad € 1,50 (iva esclusa).
- 12.3. 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.
- 12.4. Sia per la fornitura di energia elettrica, sia per la fornitura gas naturale, l'emissione della bolletta sintetica contenente i corrispettivi da fatturare avverrà mensilmente e ciascuna delle suddette fatture di periodo verrà emessa entro il termine di 90 (novanta) 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, così come previsto dalla Delibera 463/2016/R/com.
- 12.5. Per interventi sui sistemi informativi, il Fornitore può cambiare il periodo di riferimento dei consumi e l'intervallo minimo tra l'emissione di due fatture consecutive, dandone specifica comunicazione preventiva al Cliente. In tal caso, la variazione avrà effetto dopo 90 (novanta) giorni dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione, la quale si considera ricevuta dal Cliente, salvo prova contraria, dopo 10 (dieci) giorni dal suo invio da parte del Fornitore.
- 12.6. La determinazione dei consumi contabilizzati nella fattura avviene sulla base delle letture del contatore rilevate e messe a disposizione dal Distributore per il tramite del SII. In mancanza dei dati di misura effettivi, il Fornitore emetterà fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente e validata dal Distributore ovvero, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile in caso di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture. Il Fornitore ha facoltà di utilizzare il dato di misura stimato eventualmente messo a disposizione dal Distributore ovvero di effettuare una propria stima; in tale ultimo caso il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore.
- Qualora nel periodo cui si riferisce la fattura vengano contabilizzati consumi effettivi, non verranno contabilizzati anche successivi consumi stimati: a) se la periodicità di fatturazione è mensile, ad eccezione dei clienti del settore gas con punti di riconsegna per i quali non è obbligatoria la rilevazione delle misure con dettaglio giornaliero; b) se il dato di misura finale del periodo cui si riferisce la fattura è un'autolettura comunicata nella finestra temporale prevista
- 12.7. 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.
- 12.8. 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.
- 12.9. 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.
- 12.10. In caso di emissione di una nota di credito, recante importi da restituire a vario titolo al Cliente, in assenza di precedenti bollette non pagate rispetto alle quali sarebbe prevista una compensazione degli importi, il Cliente riceverà il rimborso dell'importo riportato nella nota di credito.
- 12.10.1. Qualora la fornitura sia attiva:
- in caso di domiciliazione bancaria o postale attiva, il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente;
 - se la domiciliazione è attiva sulla carta di credito, il rimborso sarà disponibile alla scadenza della nota di credito: tale operazione risulterà visibile sull'estratto conto della carta di credito del Cliente;
 - in mancanza di domiciliazione bancaria, postale e carta di credito, il rimborso avverrà tramite accredito sulla prima fattura emessa successiva alla nota di credito: in questo caso, se il Cliente desidera ricevere immediatamente il rimborso, può richiederlo contattando il Servizio Clienti e scegliendo la modalità che preferisce tra quelle disponibili (bonifico sul proprio conto corrente e assegno).
- 12.10.2. Qualora la fornitura sia cessata:
- in caso di domiciliazione bancaria o postale attiva il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente;
 - se la domiciliazione è su carta di credito, il rimborso sarà disponibile alla scadenza della nota di credito: tale operazione risulterà visibile sull'estratto conto della carta di credito del Cliente;
 - in mancanza di domiciliazione bancaria, postale e carta di credito, il rimborso avverrà scegliendo la modalità che preferisce tra quelle disponibili (bonifico sul proprio conto corrente e, assegno).
- 12.11. Il Fornitore si riserva di non emettere fattura per importi complessivamente inferiori ad € 25,00; tali somme verranno richieste assieme agli importi della successiva bolletta.
- 12.12. 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.
- 12.13. Il Fornitore, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, applicherà al Cliente che abbia pagato in ritardo una fattura, gli interessi moratori (calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali).
- Art. 13 – Rateizzazione**
- 13.1. L'indicazione relativa alla possibilità di richiedere un piano di rateizzo degli importi fatturati è indicata nelle bollette che presentino i requisiti fissati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). È possibile richiedere un piano di rateizzo nei seguenti casi:
- 13.1.1. **Fornitura elettrica:**
- la bolletta è basata su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
 - la bolletta contiene ricalcoli il cui importo sia superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
 - la bolletta è emessa successivamente alla sospensione dell'ordinaria periodicità di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi.
- 13.1.2. **Fornitura gas:**
- la bolletta è basata su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile alla variazione stagionale dei consumi;
 - la bolletta contiene ricalcoli il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile alla variazione stagionale dei consumi;
 - la bolletta è emessa successivamente alla sospensione dell'ordinaria periodicità di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile alla variazione stagionale dei consumi.
- 13.1.3. **Fornitura elettrica e gas:**
- la prima bolletta emessa successivamente all'attivazione della fornitura qualora sia basata su dati di misura superiori al 150% rispetto all'autolettura comunicata dal Cliente prima della fatturazione o a seguito di reclamo;
 - la bolletta contenga importi relativi a consumi non registrati a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per cause non imputabili al Cliente;
 - laddove non venga rispettata, anche episodicamente, la periodicità di fatturazione prevista all'articolo 4 del TIF.
- 13.2. In ogni caso, la rateizzazione deve:
- riguardare somme superiori ad € 50,00 (iva inclusa);
 - le rate, non cumulabili, hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione salvo diverso accordo tra le parti e comunque non inferiori a due; avvenire entro i dieci (10) giorni successivi alla scadenza della bolletta da rateizzare;
 - le somme rateizzate sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, il tasso viene calcolato dal giorno di scadenza della bolletta.
- 13.3. Per chi usufruisce del Bonus Sociale, per disagio fisico o economico, la Delibera 584/2015/R/com stabilisce che il Cliente può chiedere anche una ulteriore rateizzazione, di una o più fatture ordinarie (che, pertanto, non rientrino nelle fattispecie sopra indicate per le quali sia possibile richiedere la rateizzazione), che non contengano anche una singola rata di un piano di rateizzo attivo. Questa richiesta può essere fatta una sola volta nell'arco di 12 mesi e, per queste operazioni, potrà essere richiesto il versamento di un acconto minimo del 30% della somma da pagare.
- Art. 14 – Ritardo nei pagamenti, sospensione della fornitura e risoluzione del contratto**
- 14.1. 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 l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato nel medesimo sollecito.
- 14.2. 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.
- 14.3. Qualora il Cliente, nonostante la diffida ad adempiere, non proceda a regolarizzare la propria posizione debitoria, ai sensi dell'art. 1454 c.c. – salvo il risarcimento di ogni eventuale danno – il Fornitore può risolvere il Contratto.
- 14.4. 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.
- 14.5. In caso di morosità del Cliente, il Fornitore ha il diritto di richiedere al Distributore competente, la chiusura del punto di prelievo per sospensione della fornitura per morosità. In caso di misuratore inaccessibile, in ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 34.2 d-bis del



- TIVG, il Cliente finale è tenuto a consentire all'impresa di distribuzione l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura, al fine di effettuare la disalimentazione del punto di riconsegna. Tale diritto può essere esercitato qualora siano decorsi almeno 3 (tre) giorni lavorativi, dalla scadenza del termine di pagamento da parte del Cliente. In caso di risoluzione contrattuale per morosità, avvenuta per impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, qualora l'Impresa Distributrice ne facesse richiesta, il Venditore dovrà trasmetterle: 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; iv) copia del contratto di fornitura o 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.
- 14.6. Il Fornitore può procedere, in via preventiva, alla sospensione di una o più forniture del Cliente in tutti i casi di morosità di quest'ultimo, compreso il caso di mancato pagamento del deposito cauzionale. A tal fine, ai sensi e per gli effetti delle Delibere 258/2015/R/com e ARG/gas 99/11 dell'ARERA, il Fornitore a decorrere dal primo giorno solare successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura, invierà al Cliente la costituzione in mora recante indicazione del termine ultimo per il pagamento. Il suddetto termine non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla notifica al Cliente. Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura elettrica 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, sempreché nel frattempo non sia pervenuta al Fornitore la documentazione attestante l'esecuzione del pagamento delle somme dovute. 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.
- 14.7. In caso di prelievo fraudolento, la sospensione della fornitura può essere disposta con effetto immediato e senza necessità di comunicazione al Cliente.
- 14.8. Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- € 30,00 (iva inclusa) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza;
 - € 20,00 (iva inclusa) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente: (i) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; (ii) il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.
- 14.9. Fermo restando il risarcimento del maggior danno, in tutti i casi di morosità e/o sospensione della fornitura e di risoluzione del Contratto (anche se relativi solo ad una delle forniture) per le relative prestazioni amministrative e commerciali il Fornitore addebiterà al Cliente un importo pari a:
- € 3,00 (iva esclusa) per l'invio del primo sollecito di pagamento nell'anno solare;
 - € 5,00 (iva esclusa) per l'invio di tutti i solleciti di pagamento successivi al primo, inviati nel medesimo anno solare per la medesima fornitura;
 - € 23,00 (iva esclusa) per ciascuna operazione di diffida di pagamento, di sospensione e disattivazione e di eventuale riattivazione della fornitura.
- Eventuali variazioni saranno comunicate secondo quanto previsto nel presente contratto in relazione al rinnovo delle condizioni economiche.
- 14.10. 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
- 14.11. Il Contratto è risolto, anche limitatamente alle singole forniture interessate, qualora venga meno il servizio di distribuzione.

Art. 15 – Modalità di prelievo e di impiego del gas e assicurazione clienti finali gas (articolo specifico per la sola fornitura di gas)

- 15.1. Senza uno specifico accordo con Must Energia, non sono consentiti prelievi di gas superiori la potenza massima installata: in tal caso, le Parti stabiliranno la necessaria modifica al Contratto per adeguare la potenza e la pressione alle diverse necessità del Cliente, rispettando comunque la capacità di portata degli impianti del gestore della rete.
- 15.2. Qualora il Cliente, in violazione di quanto previsto al precedente articolo, effettui un prelievo in eccedenza, il Fornitore potrà risolvere di diritto il Contratto.
- 15.3. In ogni caso, il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati a Must Energia o a terzi, a seguito di un prelievo in eccedenza, compresi i danni relativi alla qualità del servizio fornito da Must Energia al Cliente stesso o a terzi.
- 15.4. Il Cliente non potrà utilizzare il gas in luoghi e per usi diversi da quelli stabiliti nel Contratto, né potrà trasferirlo o cederlo a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.
- 15.5. Il Cliente dovrà utilizzare il gas in conformità alle regole di prudenza e sicurezza. Must Energia non potrà mai essere ritenuta responsabile per incidenti, incendi o esplosioni avvenuti presso il Cliente o terzi per l'uso improprio del gas, oppure senza l'osservanza delle norme di prudenza e sicurezza o a causa degli impianti dello stesso Cliente non conformi alle norme tecniche.
- 15.6. 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 da gas (Delibera n.167/2020 della Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente). Sono esclusi i Clienti diversi dai Clienti domestici o condomini con uso domestico dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); e i consumatori di gas metano per autotrazione. Per tutti i dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore energia reti e ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.nera.it.

Art. 16 – Apparecchiature, verifiche e variazioni (articolo specifico per la sola fornitura di gas)

- 16.1. 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. Eventuali perdite degli impianti a valle del Contatore, qualunque ne

sia la causa, non saranno detratte dal consumo del Cliente; Must Energia potrà essere chiamata a rispondere dei danni derivanti da guasti o da malfunzionamento degli impianti interni, solo per disfunzioni alla stessa imputabili. Prima di effettuare delle variazioni agli apparecchi di utilizzazione o all'impianto interno, il Cliente deve comunicare a Must Energia le proprie intenzioni. In tal caso, Must Energia comunicherà al Cliente se tale variazione tecnica comporterà anche una modifica del Contratto di fornitura del gas. In questo secondo caso, se necessario, le Parti stipuleranno un nuovo Contratto o modificheranno il presente

- 16.2. Il Contatore potrà essere modificato, rimosso o spostato solo per disposizioni di Must Energia o del Distributore competente (nel caso di recepimento di nuove norme di sicurezza oppure quando, per modifiche ambientali o strutturali, il Contatore si trovi in luoghi ritenuti pericolosi o inadatti) e solo tramite loro incaricati. Nel caso in cui il Contatore venga tolto/sostituito sarà redatto un verbale con le indicazioni della causa di sostituzione/rimozione e le eventuali irregolarità emerse.
- 16.3. Il Distributore può effettuare verifiche agli impianti ed agli apparecchi della rete di distribuzione, anche se si trovano all'interno dei luoghi di pertinenza del Cliente – tranne nei luoghi di proprietà condominiale o destinati ad uso comune; in tal caso il Distributore dovrà dare un preavviso al Cliente, tranne in casi di comprovata urgenza e sicurezza o per possibili prelievi fraudolenti. In base a quanto indicato dal Distributore, Must Energia potrà procedere alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente dal contatore e al calcolo del relativo conguaglio.
- 16.4. Nel caso in cui il Cliente chieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti ad impianti ed apparecchi della rete di distribuzione, le spese saranno a suo carico solo se il guasto o il malfunzionamento non riguardi effettivamente gli impianti/apparecchi della rete di distribuzione. In tal caso il Cliente dovrà versare al Fornitore l'importo pari al costo dell'intervento del Distributore competente.

Art. 17 – Interruzioni della fornitura e responsabilità del fornitore. Responsabilità e manleva del cliente

- 17.1. 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.
- 17.2. 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.
- 17.3. Il Fornitore non risponde dei danni, allo stesso non imputabili, dovuti a problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica o del gas quali, ad esempio, variazioni della tensione/frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione del gas o di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica, microinterruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica.
- 17.4. Il Cliente è responsabile della conservazione e dell'integrità degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso di lui. Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore per ogni contestazione, pagamento di oneri o danni, derivanti da fatti o comportamenti dello stesso Cliente, tenuti durante l'espletamento dei servizi contrattuali.

Art. 18 - Integrazioni, modifiche e cessione del contratto

- 18.1. Saranno recepite nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di Pubbliche Autorità o altri soggetti competenti che comportino modifiche o integrazioni alle presenti clausole o ai corrispettivi e/o oneri allo stesso applicabili, anche relativi a servizi e prestazioni diverse da quelle previste contrattualmente.
- 18.2. Qualora non sia possibile il recepimento automatico, il Fornitore comunicherà al Cliente le modifiche o le integrazioni alle previsioni contrattuali con un preavviso minimo di 60 (sessanta) giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle stesse, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dal Contratto.
- 18.3. 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.
- 18.4. In applicazione dell'art. 13 dell'Allegato A della Delibera 366/2018/R/COM e s.m.i. dell'ARERA (Codice di Condotta Commerciale) 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 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.

Art. 19 – Informazioni, comunicazioni e reclami

- 19.1. 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;
 - applicazione.
- 19.2. 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;
 - sito web: 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.
- 19.3. Il Fornitore potrà comunicare in bolletta e sul sito *web* eventuali ulteriori canali di contatto ai quali il Cliente potrà rivolgersi per richiedere informazioni.
- 19.4. 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.
- 19.5. Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni

Art. 20 – Legge applicabile e foro competente

- 20.1. La legge applicabile al Contratto, eseguibile in territorio italiano, è quella italiana. 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.

Art. 21 – Procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie

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

- Procedura di Negoziazione Paritetica istituita tra il Fornitore e le Associazioni dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti che vi hanno aderito. Le modalità di accesso alla procedura di negoziazione paritetica, i termini e le modalità di funzionamento della stessa sono consultabili sul sito www.pariteticaenel-associazioni.it: 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: 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): 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.

Tutte le informazioni relative alle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili anche sul sito www.mustenergia.it.

Art. 22 – Trattamento dei dati personali

- 22.1. 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, 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.
- 22.2. 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.