



#### ◆ Art. 1. Definizioni

1.1 ARERA: Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge 14/11/1995 n.481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità". Delibera: delibera emanata dall'ARERA, pubblicata e consultabile sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it). Fornitore: Arcadia Italia S.p.A. con sede legale in via Perugino 4 - 00196 Roma. Parti: Arcadia Italia e Cliente. TIQV: "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", approvato con Del. ARG/com 164/08 di data 18/11/2008 e ss.mm.ii. Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con Del. ARG/com 104/10 di data 8/7/2010 e ss.mm.ii. Del. 144/07 di data 25/6/2007 e ss.mm.ii. "Disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14/11/1995 n.481". TIBEG: "Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di Energia elettrica e Gas naturale", Allegato A alla Del. 402/2013/R/com di data 26/9/2013 e ss.mm.ii. Addebito diretto SEPA (SDD): strumento di incasso dell'area unica dei pagamenti in Euro, che presuppone la sottoscrizione di un Mandato per Addebito Diretto ("SEPA CORE Direct Debit") o Mandato per Addebito Diretto tra Imprese ("SEPA Business-to-Business"), da parte del debitore su iniziativa del beneficiario. Codice del Consumo: "Codice del Consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29/7/2003, n. 229", Decreto Legislativo 6/9/2005, n. 206 e ss.mm.ii. CCV - (Costo di Commercializzazione Vendita): corrisponde ai costi fissi sostenuti per svolgere le attività di gestione commerciale dei clienti.

1.2 Definizioni Gas Naturale - Cliente domestico: Cliente che utilizza il gas naturale per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di riconsegna per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti e il titolare del punto sia una persona fisica. Rientrano negli usi domestici anche i consumi dei condomini nei quali sia presente almeno un'unità abitativa che utilizzi il gas naturale per gli usi domestici di cui sopra, purché il titolare del punto di riconsegna non sia una persona fisica (salvo il caso in cui svolga le funzioni di amministratore del condominio) e il gas non sia utilizzato in attività produttive. Cliente non Domestico: Cliente che utilizza il gas per usi diversi. Contatore Gas: strumento di misurazione dei volumi di gas naturale, munito di totalizzatore numerico, installato dal Distributore presso il PDR del Cliente. Distributore: azienda, alla cui rete è connesso il PDR del Cliente, che opera il trasporto del gas naturale attraverso reti di gasdotti locali. Impianto Interno del Cliente: complesso costituito dall'insieme delle tubazioni e dei loro accessori, Contatore Gas fino agli apparecchi utilizzatori (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: caldaie, piani cottura, forni a gas), nonché dall'installazione e dai collegamenti dei medesimi, dalle predisposizioni edili e/o meccaniche per la ventilazione dei locali dove sono installati gli apparecchi utilizzatori, dalle predisposizioni edili e/o meccaniche per lo scarico all'esterno dei prodotti della combustione. PDR: Punto Di Riconsegna indicato sul Modulo "Dati Cliente". Servizio di tutela: consiste nella fornitura di gas naturale alle condizioni economiche determinate dall'ARERA. L'esercente è tenuto ad offrire ai Clienti finali che ne abbiano diritto, unitamente alle altre proposte dallo stesso definite, il servizio di tutela. Hanno diritto al servizio di tutela i Clienti finali con riferimento alle seguenti tipologie di appartenenza: a) PDR nella titolarità di un Cliente Domestico; b) PDR relativo ad un Condominio con uso domestico, con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno. TIVG: "Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane", Allegato A alla Del. ARG/gas 64/09 di data 28/5/2009 e ss.mm.ii. Del. ARG/gas 99/11 di data 21/7/2011 "Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas (TIMG). Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica". Del. 229/01 di data 18/10/2001 e ss.mm.ii. "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 14/11/1995 n.481". Del. 40/04 di data 18/3/2004 e ss.mm.ii. "Adozione del regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas". Codice di Rete per la distribuzione del gas naturale, approvato con Del. n.108/06 di data 6/6/2006 e ss.mm.ii. RQDG: parte I "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" del "Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019", approvato con Del. 574/2013/R/gas di data 12/12/2013 e ss.mm.ii. Switching: è la variazione dell'utente della distribuzione a uno o più PDR associati al cliente. Voltura: passaggio di un contratto di fornitura da un cliente a un altro senza l'interruzione dell'erogazione di Gas Naturale. Subentro: attivazione della fornitura da parte di un nuovo cliente di un punto di fornitura disattivo con contestuale variazione dei dati identificativi. Proposta: offerta con cui il Fornitore propone al Cliente di concludere un contratto di Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.

1.3 Definizioni Energia Elettrica - Cliente o Cliente finale: è il consumatore che richiede la fornitura dell'energia elettrica con applicazione delle condizioni economiche riservate ai Clienti del mercato libero proposte dal Fornitore, nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice di Condotta Commerciale e delle disposizioni in materia di condizioni contrattuali e di qualità commerciale adottate dall'ARERA. Cliente BT: Cliente finale allacciato alla rete di distribuzione alimentato in bassa tensione. Cliente domestico: si intende il Cliente che utilizza l'energia elettrica per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di prelievo per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti ed il titolare del punto sia una persona fisica. Cliente non domestico: si intende il Cliente che utilizza l'energia elettrica per usi diversi (ad esempio per usi industriali, artigianali). Cliente finale titolare di POD disalimentabile: è il Cliente finale per il quale, in caso di morosità, può essere richiesta da parte dell'esercente la vendita la sospensione della fornitura. Cliente finale titolare di POD non disalimentabile: è il Cliente finale, individuato ai sensi della regolazione vigente, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura da parte dell'esercente la vendita. Distributore: impresa esercente l'attività di distribuzione di energia elettrica ai sensi dell'articolo 9 del D.Lgs. n.79/99, alla cui rete è connesso il/i POD del Cliente. Punto di Prelievo (POD): il punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dal Fornitore e prelevata dal Cliente finale. Risoluzione del contratto di vendita per morosità: nei casi in cui l'intervento della sospensione della fornitura del POD sia stato eseguito con esito positivo, il Fornitore, previa risoluzione del Contratto, potrà richiedere al Distributore la rimozione del medesimo POD dal contratto di trasporto e dispacciamento, e senza preavviso alcuno, a seguito del quale il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura. TIQE: Testo Integrato Qualità Elettrica, Allegato A della delibera ARERA n.333/07 del 19/12/2007 ("Testo Integrato della Regolazione della qualità dei servizi di Distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011") e ss.mm.ii. TIT: Testo Integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011 e disposizioni in materia di condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, approvato con delibera ARERA n.348/07 del 29.12.2007 e ss.mm.ii. TIV: Testo Integrato Vendita, Allegato A della delibera ARERA n.156/07 del 27/06/2007 ("Approvazione del Testo Integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n.73/07") e ss.mm.ii. TIMOE: Testo Integrato Morosità Energia approvato con Delibera 258/2015/R/COM dd. 29.05.2015 "Primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale". Sistema indennitario: sistema regolato dalla Del. ARG/elt 191/09 e ss.mm.ii., stabilito per garantire un indennizzo all'esercente la vendita uscente in caso di mancato incasso del credito relativo alle fatture degli ultimi due mesi di erogazione della fornitura prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato. Switching: è la variazione dell'utente della distribuzione a uno o più PDR associati al cliente. Voltura: passaggio di un contratto di fornitura da un cliente a un altro senza l'interruzione dell'erogazione di Gas Naturale. Subentro: attivazione della fornitura da parte di un nuovo cliente di un punto di fornitura disattivo con contestuale variazione dei dati identificativi. Proposta: offerta con cui il Fornitore propone al Cliente di concludere un contratto di Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.

#### ◆ Art. 2. Oggetto

2.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito, "CGC") hanno per oggetto la somministrazione, congiunta o disgiunta, di energia elettrica e di gas naturale e la fornitura dei servizi associati/connessi/dipendenti dalla detta somministrazione da parte di Arcadia Italia S.p.A. (in seguito, "Arcadia Italia" o "Fornitore") al Cliente (di seguito, "Cliente") presso il/i punto di prelievo e/o di riconsegna (di seguito, rispettivamente, "POD" e "PDR"), indicato/i nella Proposta di Contratto per la Fornitura di Gas naturale e/o Energia Elettrica (in seguito, "Proposta"). Qualora il Cliente abbia optato, nella Proposta, per la fornitura congiunta di gas naturale ed energia elettrica da parte di Arcadia Italia, le presenti CGC troveranno integrale applicazione. Al contrario, qualora il Cliente abbia optato per la somministrazione unica e disgiunta di energia elettrica o di gas naturale, troveranno applicazione le sole disposizioni delle CGC aventi ad oggetto la somministrazione di gas naturale o di energia elettrica, secondo la scelta operata dal cliente, fatte salve le disposizioni applicabili indistintamente a entrambe le ipotesi.

2.2 Le CGC sono completate e integrate dalla Proposta, comprensiva del mandato per addebito diretto SEPA (SDD), dalle condizioni economiche (CTE) indicate nella stessa, identificate dal codice offerta con richiamo alle CGC, dalla nota informativa, dalla scheda sintetica, dalla Informativa e Consenso in materia di Protezione dei Dati Personali ex" Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati", n. 2016/679 (GDPR), nonché dalla Scheda di confrontabilità qualora il Cliente sia Cliente Domestico. In caso di contrasto tra quanto disposto dai predetti documenti, la Proposta prevarrà sulle CGC. Tutti i predetti documenti, salvo il perfezionamento di cui al successivo art. 3.1, costituiscono il Contratto. Con la sottoscrizione della Proposta, il Cliente dichiara di conoscere e accettare il contenuto delle presenti CGC, nonché l'applicabilità delle stesse al rapporto di somministrazione gas naturale e/o energia elettrica in caso di perfezionamento del Contratto.

2.3 L'energia elettrica e/o il gas naturale forniti da Arcadia Italia devono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente per soddisfare i fabbisogni del/dei POD e/o PDR, secondo quanto indicato nella Proposta e per gli usi lì indicati, e non potranno perciò essere utilizzati presso luoghi diversi da quelli riferiti al/i POD e/o PDR stessi, né potranno essere ceduti sotto qualsiasi forma a terzi. L'energia elettrica e il gas naturale forniti da Arcadia Italia avranno rispettivamente le caratteristiche tecniche, di potenza e di pressione, previste dai Distributori competenti per territorio, tali da soddisfare i fabbisogni del/dei POD e/o PDR insistenti sugli impianti del Cliente. Il Cliente s'impegna a comunicare a Arcadia Italia tutti i dati riportati sul Modulo "Dati Cliente", e ogni loro successiva eventuale variazione e

dichiara altresì, assumendosene la relativa responsabilità, di avere titolo per la stipula del Contratto di somministrazione gas naturale e/o energia elettrica.

2.4 Ogni riferimento, nelle presenti CGC, a norme legislative o regolamentari include, salvo espressa indicazione contraria, le successive modifiche e integrazioni delle norme medesime. Tutte le fonti normative nazionali citate nelle CGC, e nei documenti di cui al precedente art. 2.2, integranti il Contratto, sono pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, mentre tutte le Delibere dell'ARERA sono pubblicate sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

2.5 Nell'ipotesi in cui, in un unico contesto ovvero in fasi successive, il medesimo Cliente stipuli uno o più contratti di Fornitura per più POD e/o PDR, il rapporto con il Cliente si intenderà a ogni effetto unitario.

### ❖ Art. 3. Perfezionamento del Contratto e diritto di ripensamento

3.1 Il Cliente, con la sottoscrizione della Proposta, oppure in caso di Proposta effettuata tramite apposito modulo via web, manifesta la volontà di stipulare un contratto di somministrazione gas naturale e/o energia elettrica (il Contratto) con Arcadia Italia, alle condizioni indicate nella Proposta, nelle presenti CGC, e nelle Condizioni Economiche. Siffatta Proposta del Cliente si intende vincolante e irrevocabile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 c.c., per 45 giorni solari dalla sua sottoscrizione e/o presentazione (web) scaduti i quali, senza che sia intervenuta l'accettazione di Arcadia Italia, la detta Proposta diverrà inefficace. Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione della Proposta, che Arcadia Italia potrà trasmettere tramite qualsiasi forma di comunicazione a distanza oppure mediante l'attivazione del servizio richiesto dal Cliente nella Proposta ai sensi dell'art. 1327 c.c. Nel caso di Proposta per la somministrazione congiunta di gas naturale e energia elettrica, l'accettazione di Arcadia Italia potrà intervenire anche relativamente ad una sola di esse.

3.2 Arcadia Italia si riserva in ogni caso la facoltà di non accettare la Proposta e/o di revocare la richiesta di switching avanzata in nome e per conto del Cliente, qualora il/i PDR e/o POD indicato/i nella Proposta risulti sospeso per morosità al momento della Proposta e/o il Cliente risulti essere moroso nei confronti di altra società del Gruppo Arcadia Italia e/o di Arcadia Italia stessa con riferimento alla fornitura di gas naturale e/o energia elettrica erogata al medesimo Cliente presso PDR e/o POD diverso/i rispetto a quello indicato nella Proposta, ed altresì in ogni altro caso di giustificato motivo (come, a titolo indicativo e non esaustivo, in caso di cliente non domestico, insufficiente solvibilità finanziaria e/o mancato rilascio delle garanzie, ove richieste), come meglio specificato al successivo art. 4.2. Arcadia Italia si riserva altresì la facoltà di non accettare la Proposta e/o di revocare la richiesta di switching qualora il Cliente sia stato assoggettato al fallimento o ad altre procedure concorsuali e/o ad accordi di ristrutturazione dei debiti ex art. 182 bis LF. In ogni caso, il Contratto annulla e sostituisce ogni altro precedente accordo verbale e/o scritto intervenuto in precedenza tra il Cliente e Arcadia Italia, anche per tramite di incaricati alla vendita di quest'ultima.

3.3 Qualora il Contratto di fornitura sia stato concluso dal Cliente domestico mediante forme di comunicazione a distanza (ad es. teleselling), ovvero fuori dai locali commerciali, ovvero nel caso di contratti conclusi via web, il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri né motivazioni, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi dal momento della conclusione del contratto, inviando la relativa comunicazione a Arcadia Italia per

raccomandata A/R all'indirizzo Arcadia Italia S.p.A. via Perugino 4 - 00196 Roma oppure via e-mail all'indirizzo [arcadiaitalia@pec.it](mailto:arcadiaitalia@pec.it). Nel caso di conclusione del Contratto attraverso forme di comunicazione a distanza il termine di cui sopra decorre dal decimo giorno successivo all'invio del contratto da parte di Arcadia Italia, in forma cartacea e/o su supporto durevole. In ogni caso il diritto di ripensamento s'intende esercitato in via tempestiva se la raccomandata A/R e/o il messaggio e-mail, il rapporto di consegna PEC viene emesso dal sistema in un data compresa nel detto termine.

3.4 Qualora il Cliente abbia espressamente richiesto ad Arcadia Italia che la fornitura gas e/o energia elettrica abbia inizio durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui all'art. 3.3. e in seguito a tale richiesta, resa in forma scritta e debitamente sottoscritta, eserciti ugualmente il diritto di ripensamento, il Cliente rimane comunque obbligato al pagamento dei costi dovuti, di cui agli artt. 6 e 7 oltre agli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal contratto, in proporzione alla fornitura erogata da Arcadia Italia e sino al momento in cui il PDR/POD rimane nella titolarità di Arcadia Italia.

3.5 Requisiti di solvibilità e altri requisiti. Il contratto è sospensivamente condizionato alla previa verifica dell'insussistenza delle seguenti condizioni:

- non sussistano in capo al Cliente morosità relative a precedenti rapporti di Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale;
- il Cliente finale non risulti oggetto di una richiesta di indennizzo ai sensi della delibera ARERA n. 219/2010 s.m.i. (CMOR);
- il punto di fornitura non risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di switching, subentro o voltura;
- il Cliente non risulti "cattivo pagatore" e/o non sia registrato negli elenchi "sull'affidabilità e puntualità dei pagamenti" istituiti dall'ARERA;
- nei confronti del Cliente non risultino elevati protesti ovvero il Cliente non sia sottoposto a procedure esecutive e/o concorsuali, fatto salvo quanto previsto dalla legge fallimentare;
- la valutazione del rischio creditizio effettuata da aziende di comprovata esperienza, attive nel mercato e di cui il Fornitore si avvale, sia e rimanga positiva;
- qualora la società preposta ad assicurare i crediti del Fornitore derivanti dal Contratto non si renda disponibile a prestarne copertura e, contestualmente, il Cliente non presti garanzia fidejussoria per un importo pari al valore stimato di tre mesi di Fornitura, entro il termine indicato nella richiesta scritta avanzata dal Fornitore.

### ❖ Art. 4. Decorrenza e durata - recesso e risoluzione - voltura, subentro, variazioni anagrafiche

4.1 La somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica da parte di Arcadia Italia avrà

inizio dalla prima data utile secondo le tempistiche stabilite dall'ARERA e compatibilmente con l'intervenuta efficacia dei recessi esercitati verso i precedenti fornitori. Sulla proposta contrattuale sarà indicata la data di decorrenza fornitura prevista, che in ogni caso si intende puramente indicativa, in quanto soggetta a possibili variazioni per ragioni connesse a adempimenti tecnici/contrattuali da parte di Arcadia Italia, ivi compresi quelli necessari all'effettuazione del credit check di cui al successivo punto 4.2, e da parte dei soggetti esercenti i servizi di dispacciamento, trasmissione, trasporto, distribuzione. Eventuali variazioni della data di attivazione fornitura rispetto a quella indicata sulla Proposta non potranno in ogni caso costituire motivo di richieste da parte del Cliente per risarcimento danni e/o indennizzi e/o pretese di qualsivoglia natura. La somministrazione si deve ritenere condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di cui al successivo art. 6, ovvero dispacciamento, trasmissione, trasporto, distribuzione. Ove il/i PDR e/o il/i POD non siano allacciati alla rete di distribuzione locale, i termini decorreranno dal momento dell'ultimazione dell'allacciamento ed a seguito del rilascio delle idonee autorizzazioni/accertamenti, nonché a seguito dell'attivazione del contatore da parte del Distributore la cui data Arcadia Italia comunicherà al Cliente. Nel caso di discordanza fra i dati forniti dal cliente con la Proposta e quelli messi a disposizione dal Distributore, la fornitura verrà avviata sulla base di questi ultimi, con l'applicazione delle conseguenti tariffe; tale circostanza non potrà essere adottata dal Cliente quale giustificazione al mancato pagamento delle fatture.

4.2 Fatto salvo quanto disposto dal precedente art. 4.1, l'esecuzione del contratto da parte di Arcadia Italia è altresì condizionata sospensivamente al fatto che: I) la Proposta sia compilata correttamente, in modo leggibile, integralmente e che sia debitamente sottoscritta dal Cliente in tutti gli appositi campi; II) il Cliente non risulti, al momento della richiesta di switching, sospeso per morosità o oggetto di una richiesta di indennizzo in caso di forniture di energia elettrica; III) il Cliente non risulti, al momento della richiesta di switching, chiuso a seguito dell'intervento di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità in caso di forniture di gas; IV) il Cliente non risulti moroso verso Arcadia Italia e/o altre società del Gruppo Arcadia Italia; V) la verifica dell'affidabilità creditizia del Cliente (credit-check), ove applicabile, abbia esito positivo; VI) Arcadia Italia abbia ottenuto idonea copertura assicurativa o plafond di credito, relativamente al Cliente, da primaria compagnia assicurativa o altro ente finanziario autorizzato (ove tali misure siano applicabili) con cui Arcadia Italia abbia a, o possa, stipulare accordi finalizzati alla copertura del rischio di credito commerciale; VII) la visura protesti relativa al Cliente sia negativa e/o il Cliente non sia assoggettato a procedure esecutive e/o procedure concorsuali e/o piani di risanamento/ ristrutturazione del debito di cui alla vigente Legge Fallimentare; VIII) il/i Mandato/i per Ad- debito Diretto del Cliente, ove necessariamente previsto/i, risulti/no attivo/i; IX) le eventuali garanzie di cui al successivo art. 9 risultino rilasciate/ricostituite.

4.3 Fermo quanto disposto dal successivo art. 4.4 e al precedente art. 4.1, il Contratto è a tempo indeterminato.

4.4 Il Cliente ha diritto di recedere con i termini di preavviso massimi fissati dalla vigente regolamentazione, attualmente stabiliti dall'ARERA (Del. 302/16, art. art. 3 e seguenti) in: I) un mese nel caso di recesso per cambio fornitore da parte del Cliente finale domestico; II) 1 (un) mese nel caso di recesso per cambio fornitore da parte del Cliente finale non domestico con consumi annuali inferiori a 200.000 Smc/anno in caso di fornitura di gas naturale, nonché alimentato in bassa tensione in caso di fornitura di energia elettrica; III) non superiore a un mese nel caso di recesso per cessazione della fornitura da parte del Cliente finale. Ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato alla citata delibera, Arcadia Italia si riserva il diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto concluso con clienti domestici e clienti non domestici alimentati n BT e/o con consumi di gas naturale non superiori a 200.000 Smc/anno, da esercitarsi con comunicazione scritta e inviata al Cliente a mezzo raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, limitatamente ai contratti di fornitura sottoscritti con Clienti finali del mercato libero.

4.5 Nel caso in cui il Cliente domestico receda senza rispettare i termini previsti dall'ARERA di cui al precedente art. 4.4., Arcadia Italia avrà diritto a fatturare una penale pari a € 35,00 (trentacinque). In tal caso, qualora il Cliente vanti crediti nei confronti di Arcadia Italia, la stessa si riserva la possibilità di compensare. Nel caso in cui il Cliente non domestico con consumi annuali inferiori a 200.000 Smc/anno in caso di fornitura di gas naturale, nonché alimentato in bassa tensione in caso di fornitura di energia elettrica receda senza rispettare i termini previsti dall'ARERA di cui al precedente art. 4.4., Arcadia Italia avrà diritto a fatturare una penale pari a € 100 (cento) moltiplicati per i mesi di mancato preavviso. In tal caso, qualora il Cliente vanti crediti nei confronti di Arcadia Italia, la stessa si riserva la possibilità di compensare. Nel caso di cambio venditore, il cliente finale, in occasione della conclusione del nuovo contratto di fornitura, rilascia al venditore entrante, ovvero all'utente del dispacciamento entrante o all'utente della distribuzione entrante da quest'ultimo individuato, apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto col venditore uscente. La procura è rilasciata secondo le stesse modalità di conclusione del contratto con il venditore entrante e, comunque, su un supporto durevole, idoneo a garantire la sua immutabilità e inalterabilità. Nel caso di cambio venditore, il recesso, in nome e per conto del cliente finale, è esercitato mediante l'invio della richiesta di switching al SII da parte:

- a) dell'utente del dispacciamento entrante, per il settore dell'energia elettrica;
- b) dell'utente della distribuzione entrante, per il settore del gas.

4.6 Il Cliente non domestico con consumi annuali superiori a 200.000 Smc/anno in caso di fornitura di gas naturale, ovvero il Cliente dei servizi di somministrazione di energia elettrica alimentato in media tensione (MT), ovvero alimentato in bassa tensione (BT) ma con almeno un punto di prelievo alimentato in MT nell'ambito delle medesime Condizioni Economiche, potrà recedere inviando specifica comunicazione tramite lettera raccomandata A/R a Arcadia Italia con almeno 6 (sei) mesi di preavviso rispetto all'ultimo giorno di validità delle Condizioni Economiche in essere al momento dell'esercizio della facoltà di recesso; il recesso avrà efficacia a partire dal giorno successivo all'ultimo giorno

di validità delle Condizioni Economiche. Qualora il Cliente non domestico con consumi annui di gas naturale superiori a 200.000 Smc/anno, ovvero il Cliente dei servizi di somministrazione di energia elettrica alimentato in MT, ovvero alimentato in BT con almeno un punto di prelievo alimentato in MT nell'ambito delle medesime Condizioni Economiche, receda prima del suddetto termine, fermo restando il risarcimento dell'eventuale maggior danno, Arcadia Italia avrà diritto a fatturare per ciascun PDR/POD e per ciascun mese di mancata fornitura una penale così calcolata: (I) forniture di gas naturale: un importo unitario di 0,20 €/Smc moltiplicato per il consumo presunto di ciascun mese di mancata somministrazione; (II) forniture di energia elettrica con potenza disponibile inferiore od uguale a 17 kW, un importo fisso di 50 € e un ulteriore importo, da applicarsi per ciascun mese di mancata fornitura, pari a 5,00 € per ogni kW di potenza disponibile; (III) forniture di energia elettrica con potenza disponibile superiore a 17 kW, un importo fisso di 100,00 € e un ulteriore importo, da applicarsi per ciascun mese di mancata fornitura, pari a 10,00 € per ogni kW di potenza disponibile. Nel caso in cui il Cliente dei servizi di somministrazione di energia elettrica alimentato in MT, ovvero alimentato in BT con almeno un punto di prelievo alimentato in MT nell'ambito delle medesime Condizioni Economiche comunichi direttamente il recesso al precedente Fornitore, senza quindi avvalersi di Arcadia Italia, e da tale comunicazione dovesse derivare l'addebito al Cliente da parte del precedente Fornitore di importi a titolo di penale per recesso anticipato in violazione dei termini di recesso pattuiti tra il Cliente e il precedente Fornitore, Arcadia Italia non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile di detta violazione dal Cliente e/o essere chiamata a corrispondere somme al Cliente a titolo di rimborso dell'eventuale penale addebitata allo stesso dal precedente Fornitore e/o a titolo di risarcimento del danno e/o a qualsivoglia altro titolo.

4.7 Il computo dei mesi di preavviso di cui agli artt. 4.4 e 4.6 decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione, ad eccezione della previsione di cui all'articolo 4.4 punto III) rispetto al quale il termine di preavviso decorre dalla data di ricevimento da parte di Arcadia Italia della comunicazione di recesso del Cliente finale. Il Cliente si avvarrà del nuovo fornitore per l'inoltro della suddetta comunicazione, quando effettuata dal Cliente per cambio Fornitore. Qualora invece il sopra specificato diritto sia manifestato non al fine di cambiare fornitore, il Cliente inoltrerà direttamente la relativa comunicazione utilizzando la modulistica predisposta da Arcadia Italia per la comunicazione di disdetta della fornitura gas ed energia elettrica. Tale modulistica, debitamente compilata e sottoscritta dovrà essere trasmessa dal cliente con le modalità indicate nella stessa. Al cliente saranno addebitati i costi di gestione previsti ed indicati nella specifica modulistica e sempre reperibili sul sito [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it)

4.8 In caso di voltura del contratto di fornitura, o di subentro nello stesso contratto da parte di diverso intestatario, o di variazione anagrafica dell'intestazione del contratto di fornitura, o più in generale ogni attività richiesta, la voltura o il subentro o la variazione anagrafica, dovranno essere richiesti dal cliente subentrante tramite la compilazione, obbligatoria, di apposito modulo predisposto da Arcadia Italia e la compilazione di tutta la documentazione - ne contrattuale di cui all'art. 2. Al cliente, sia esso in esercizio, che cessato, nonché al cliente subentrante, saranno addebitati i costi di gestione della pratica previsti ed indicati nella specifica modulistica e sempre reperibili sul sito [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it)

4.9 Fatto salvo il diritto al risarcimento del danno, ciascuna delle parti potrà risolvere il Contratto senza preavviso, previa comunicazione della parte interessata, nei seguenti casi: liquidazione o scioglimento per qualsivoglia ragione o cessazione dell'effettiva attività di impresa; b) ritardo superiore ad un mese nel pagamento da parte del Cliente di una bolletta; c) insolvenza dichiarata del Cliente; d) inefficacia del contratto di Trasporto e/o di Dispacciamento che determini l'impossibilità della prestazione da parte di Arcadia Italia per causa non imputabile alla stessa, fatti salvi i diritti e le azioni del Cliente allorché l'impossibilità dipenda da causa imputabile a Arcadia Italia e) reiterato pagamento ritardato, mancato o parziale da parte del Cliente e/o trasmissione da parte di quest'ultimo di attestazione di pagamento il cui codice identificativo venga disconosciuto dall'Istituto Bancario e/o da Poste Italiane e/o da altro Istituto di Pagamento; f) ove prevista, mancata attivazione o revoca successiva del Mandato per Addebito Diretto SEPA (SDD) e/o mancata ricezione del detto mandato sottoscritto in originale dal cliente, al massimo entro la data di attivazione della fornitura; g) mancato rilascio/ricostituzione delle eventuali garanzie ove previste di cui al successivo art. 9; h) mancato utilizzo dell'energia elettrica secondo quanto disciplinato dal precedente art. 2.3 ovvero utilizzo fraudolento della stessa; i) manomissione dei misuratori e delle apparecchiature per il controllo delle misure; l) sussistenza di obbligazioni insolute a carico del Cliente non domestico relative alla somministrazione di energia elettrica con altri fornitori; m) qualora i dati forniti dal Cliente non domestico a Arcadia Italia non risultassero veritieri o qualora il Cliente fosse vincolato da precedenti impegni contrattuali e/o obbligazioni insolute relativi alla somministrazione di Energia Elettrica con altri fornitori a partire dalla data di decorrenza della somministrazione da parte di Arcadia Italia; n) il Cliente sia assoggettato a fallimento e/o procedure concorsuali e/o piani di risanamento/ ristrutturazione del debito di cui alla vigente Legge Fallimentare, ad eccezione di quanto previsto dall'art. 186 bis comma 3 LF (concordato con continuità aziendale) e fatto salvo, in ogni caso, quanto stabilito alla precedente lettera e). Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno avvenire con modalità tali da permetterne la verifica dell'effettiva ricezione. Arcadia applicherà un metodo di valorizzazione della CCV - (Costo di Commercializzazione Vendita) corrisponde ai costi fissi sostenuti per svolgere le attività di gestione commerciale dei clienti; così come determinato nelle successive condizioni economiche ex Art. 10.5.

4.10 Il Fornitore ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto con un preavviso di sei mesi decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricezione da parte del Cliente della comunicazione di recesso del Fornitore inviata a mezzo di lettera raccomandata A/R o PEC.

## ❖ Art. 5 Responsabilità del Fornitore Energia Elettrica

5.1 Il Fornitore garantisce al Cliente la somministrazione dell'energia elettrica necessaria a soddisfare i fabbisogni del Cliente per il sito oggetto del Contratto. La Trasmissione e il dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete di trasmissione nazionale sono affidate alla responsabilità di Terna S.p.A., mentre la distribuzione sino al punto di prelievo del Cliente è di competenza del Distributore. Pertanto, le interruzioni temporanee, totali o parziali della Fornitura di energia elettrica, che non siano imputabili a fatto del Fornitore, non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento da parte del Fornitore stesso, né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto. Problemi tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica fornita quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni della tensione o frequenza, della forma d'onda, micro interruzioni, interruzioni della continuità della Fornitura o del servizio di trasporto, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione del collegamento degli impianti del Cliente alla rete elettrica, restano di competenza del gestore della rete a cui i siti sono collegati e pertanto il Fornitore non risponde degli eventuali danni conseguenti. I misuratori sono di proprietà dei Distributori, ai quali compete ogni decisione in merito alla tipologia, alle caratteristiche tecniche e alla posizione. Il Cliente è il depositario dei misuratori ed è responsabile della loro conservazione e integrità, con obbligo di preservarli da manomissioni o danneggiamenti. A tale fine il Cliente dichiara e garantisce che gli impianti di sua pertinenza relativi al sito di Fornitura sono conformi alla normativa in materia. Il Fornitore, qualora emergano irregolarità o manomissioni negli impianti e apparecchiature del Cliente, nonché in caso di appropriazione fraudolenta dell'energia elettrica, può sospendere la Fornitura, anche senza preavviso, senza che il Cliente abbia diritto a indennizzi o risarcimenti. Responsabilità del Fornitore Gas Naturale.

Le parti concordano di assumere come valide le determinazioni dei parametri di controllo della qualità effettuate dal trasportatore su rete nazionale, sulla base delle vigenti normative di settore. Il gas viene fornito al Punto di riconsegna alla pressione resa disponibile dal Distributore sulla rete di distribuzione, compatibilmente con le condizioni di esercizio dell'impianto di distribuzione. Il Fornitore non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile in caso di diminuzione o limitazione della pressione di somministrazione del gas riconducibile all'esercizio dell'impianto di distribuzione. I misuratori sono di proprietà dei Distributori, ai quali compete ogni decisione in merito alla tipologia, alle caratteristiche tecniche e alla posizione. Nel caso in cui, per effetto di modifiche ambientali, i misuratori vengano a trovarsi in un luogo ritenuto per qualsiasi ragione pericoloso o inadatto, il soggetto proprietario avrà la facoltà di imporre il cambiamento della posizione, a spese del Cliente. I misuratori sono collocati nel luogo e nella posizione più idonei stabiliti dal Distributore e muniti di apposito sigillo di garanzia. Il Cliente è il depositario dei misuratori ed è responsabile della loro conservazione e integrità, con obbligo di preservarli da manomissioni o danneggiamenti. Per tanto, il Cliente sarà responsabile, manlevando il Fornitore, degli eventuali danni, alterazioni o manomissioni arrecati ai misuratori, anche se dovuti a cause esterne o ad atti di terzi, ed è tenuto a rimborsare le spese sostenute per la sostituzione. In caso di guasti ai misuratori, il Cliente deve darne immediata comunicazione al Fornitore affinché egli possa attuare gli interventi necessari ed effettuare i conguagli dei consumi. La rimozione o lo spostamento dei misuratori, la manomissione dei sigilli e qualunque altra alterazione, nonché l'effettuazione di prelievi fraudolenti attribuiranno al Fornitore il diritto di sospendere la Fornitura, oltre che a risolvere il Contratto, richiedendo al Cliente il pagamento dei consumi effettuati abusivamente e il rimborso delle spese sostenute per la sostituzione. Le parti degli impianti interni poste tra il misuratore e gli apparecchi di utilizzazione sono di proprietà del Cliente e debbono essere conformi alla normativa vigente, pena l'esclusiva responsabilità del Cliente stesso. Il Fornitore è esente da responsabilità per incidenti e danni, di qualsiasi natura, che avvengano a valle del punto di consegna. Il Cliente è tenuto a corrispondere al Fornitore i corrispettivi dovuti anche per eventuali dispersioni o perdite degli impianti.

5.2 Ove nel corso della durata del presente Contratto si verificino eventi imprevisi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi bellici, catastrofi naturali, crisi finanziarie internazionali, crisi geopolitiche del settore energetico, provvedimenti delle Autorità o delle Organizzazioni Mondiali dei produttori delle fonti d'energia ovvero si verifichi una delle situazioni di seguito elencate: a) la sopravvenienza di regolamentazioni o modificazioni del quadro normativo, regolamentare e tariffario; b) mutamento, senza responsabilità da parte del Fornitore, dei termini e delle condizioni di approvvigionamento da parte del Fornitore;

c) variazione rispetto all'anno precedente di Fornitura delle procedure di assegnazione di capacità di interconnessione con l'estero; d) variazione delle coperture del rischio associato ai differenziali di prezzo tra zone del mercato elettrico italiano; e) variazione in relazione a quanto previsto dal D.M 13/12/2005 delle condizioni economiche e delle procedure di assegnazione dei diritti per l'energia elettrica di cui al D.M. 27/11/2000; il tutto con modalità tali da determinare un notevole aumento dei costi di approvvigionamento delle materie prime e dell'energia e/o del gas naturale con conseguente grave alterazione del rapporto originario tra le reciproche prestazioni corrispettive, il Fornitore, ai sensi dell'art. 1467 c.c. ("Contratto con prestazioni corrispettive"), potrà, mediante lettera raccomandata A.R., domandare la risoluzione del Contratto con gli effetti di cui all'art. 1458 c.c. ("Effetti della risoluzione"). Ferme le ordinarie ipotesi di variazione delle condizioni economiche e quanto previsto in merito alle integrazioni e modifiche del Contratto, in alternativa alla immediata risoluzione del Contratto, se e in quanto sia possibile mantenere in essere la Fornitura, e al fine di evitare la risoluzione, il Fornitore, nei casi di eccessiva onerosità sopravvenuta, potrà offrire al Cliente di modificare le condizioni economiche del Contratto.

5.3 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, per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica, e nella sezione III del RQDG, per quanto riguarda la fornitura di gas naturale. A titolo esemplificativo e non esaustivo, vi rientrano le seguenti prestazioni: aumento o diminuzione della potenza disponibile, verifica del gruppo di misura, verifica della tensione nel punto di consegna, spostamento del gruppo di misura, nuove attivazioni, subentri e voltore. Il Cliente riconoscerà al

Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato secondo quanto previsto dalla normativa di volta in volta vigente, nonché gli oneri di gestione per un importo pari a quanto indicato nell'art. 11 del TIV, salvo quanto diversamente convenuto tra le parti. Il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere al Cliente l'invio di apposita modulistica, qualora la relativa richiesta non renda certa l'identità del richiedente o la natura della richiesta stessa.

## ❖ **Art. 6. Mandati per Trasporto, Dispacciamento, Trasmissione e Servizi Accessori**

6.1 Con riferimento ai PDP indicati, il Cliente conferisce con la sottoscrizione del contratto a Arcadia Italia, mandato senza rappresentanza, esclusivo ed irrevocabile, a stipulare e gestire i Contratti relativi ai servizi di dispacciamento, trasmissione e distribuzione di cui all'art. 4 della del. ARERA n. 111/06 (incluse la ricezione e la gestione dei dati di consumo rilevati dal Distributore competente per il servizio di misura), rilasciando ampia manleva. Le Parti sin d'ora si assumono tutti gli oneri previsti a carico del mandante e del mandatario dagli artt. 1703 e segg. del c.c. per l'ipotesi di mandato senza rappresentanza.

6.2 Il Cliente conferisce a Arcadia Italia altresì il mandato con rappresentanza per la gestione del contratto di connessione del/dei POD (ovvero di attività, quali a titolo esemplificativo ma non limitativo: allacciamento, voltura, aumento di potenza, spostamento di gruppi di misura, disattivazioni, ecc.). Contestualmente il Cliente conferisce ad Arcadia Italia anche mandato con rappresentanza all'accettazione delle condizioni tecniche allegate al suddetto contratto di trasmissione e distribuzione. Per quanto riguarda i mandati di cui ai precedenti punti, si intende che Arcadia Italia ha a sua volta la facoltà di nominare uno o più sub-mandatari per la stipulazione dei menzionati contratti.

6.3 Con la sottoscrizione della presente proposta di contratto, il cliente conferisce mandato con rappresentanza per la gestione del recesso per cambio di fornitura. Il fornitore esercita il recesso mediante l'invio della richiesta di switching al Sistema Informativo Integrato (SII). I costi eventualmente sopportati dal cliente finale per penali da ritardato recesso, addebitati dal precedente Fornitore, qualora derivanti da errata compilazione nella Proposta del campo "attuale Fornitore", oppure da errata comunicazione della ragione sociale dell'"attuale Fornitore", rimarranno ad esclusivo carico del cliente, che con la sottoscrizione della Proposta rilascia ampia manleva a favore di Arcadia Italia relativamente alle predette somme. Con riferimento ai POD/PDR indicati nella Proposta, il Cliente con la sottoscrizione del contratto conferisce a Arcadia Italia, mandato senza rappresentanza, a titolo gratuito, revocabile, a comunicare al Distributore competente gli eventuali diversi dati relativi ai POD/PDR (C.F., P.IVA del titolare, ecc.) rispetto a quelli conservati presso il Distributore, al fine di consentire l'allineamento delle anagrafiche e il perfezionamento della procedura di switching avente ad oggetto il POD/PDR indicato nella Proposta.

6.4 I sopradescritti mandati rimarranno efficaci per tutta la durata del contratto e secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia. Detti mandati sono a titolo gratuito ed i relativi oneri sostenuti da Arcadia Italia verranno riaddebitati al Cliente in sede di fatturazione.

6.5 Il Cliente autorizza il Fornitore, nell'espletamento dei mandati di cui sopra, ad approvare eventuali clausole onerose ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. I mandati conferiti cesseranno alla data di risoluzione o cessazione ovvero perdita di effetto per qualsivoglia causa del Contratto e devono ritenersi da parte del Cliente irrevocabili fino a detta data.

6.6 L'utente del trasporto e dispacciamento che risolve il contratto con la controparte commerciale, per inadempimento di quest'ultima, ne dà comunicazione, con riferimento a ciascun punto di prelievo oggetto del contratto, al SII secondo le modalità di cui al Titolo II dell'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel e al Titolo II dell'Allegato B alla deliberazione 77/2018/R/com. In tali casi si applicheranno gli artt. 16.2 del TIMOE e 19.2 del TIMG.

## ❖ **Art. 7. Rilevazione consumi, fatturazione, pagamento**

7.1 La fatturazione della somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni. Eventuali errori di misura, a qualsiasi causa attribuibili, o di comunicazione dei dati da parte del Distributore daranno luogo a conguaglio degli importi erroneamente fatturati nella prima bolletta utile. Fatto salvo quanto previsto dall'ARERA, l'eventuale modifica della frequenza di fatturazione verrà comunicata da Arcadia Italia al Cliente, anche tramite nota in fattura. Fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente in materia fiscale, la fattura viene recapitata in formato cartaceo, con addebito al Cliente delle relative spese di gestione, oppure in formato digitale/elettronico (bolletta on-line), per i clienti che scelgono questa opzione, le cui modalità di attivazione sono disponibili sul sito [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it), presso gli uffici territoriali, oppure rivolgendosi al servizio clienti. La fattura è costituita dai seguenti distinti documenti: - bolletta sintetica (BS), inviata a tutti i clienti; essa contiene gli elementi essenziali di spesa e di fornitura ben evidenti, e riporta l'aggregazione delle singole componenti tariffarie nelle seguenti voci: 1 - Spesa per la materia gas naturale/energia; 2 - Spesa per il trasporto, la gestione del contatore e gli oneri di sistema; 3 - (eventuali) Ricalcoli; 4 - (eventuali) Altre partite; 5 - (eventuale) Bonus sociale; 6 - Imposte (accise, eventuali addizionali e IVA). - elementi di dettaglio (ED), inviati ai soli clienti che li richiederanno mediante richiesta da presentare al servizio clienti; essi riportano la descrizione analitica delle componenti che determinano la spesa complessiva. Inoltre, gli ED verranno comunque sempre forniti ai clienti in caso di reclami inerenti alla fatturazione, o di richieste di rettifica di fatturazioni, o di richieste di informazione che interessino la fatturazione. La fattura è inoltre accompagnata da strumenti di servizio quali il Glossario, entrambi disponibili sul sito [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it), presso gli uffici territoriali, oppure richiedibili rivolgendosi al servizio clienti, è sempre disponibile la Guida ed il Glossario delle voci in fattura.

7.2 La fatturazione relativa alla somministrazione di energia elettrica avverrà di norma su base mensile, salvo che per i Clienti domestici per i quali è discrezione dell'azienda decidere per una fatturazione bimestrale, e con l'eccezione del primo periodo di fornitura, fatturato con riferimento al primo trimestre, per i clienti domestici attivati nei mesi di febbraio, aprile, giugno, agosto, ottobre e dicembre. In ogni caso, la fatturazione verrà effettuata

all'inizio del periodo immediatamente successivo a quello di riferimento, in base alla misurazione dell'energia elettrica effettuata e comunicata ad Arcadia Italia dal Distributore. In conformità al TIV, il Distributore dovrà effettuare almeno un tentativo di rilevazione dei consumi, in caso di POD trattati monorari e trattandosi di gruppi di misura non tele gestiti. In particolare, il Distributore effettuerà un tentativo con periodicità di: almeno una volta l'anno per POD con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; almeno una volta al mese per POD con potenza disponibile superiore a 16,5 kW. In caso di gruppi di misura telegestiti, il Distributore competente deve rilevare i dati di misura con periodicità mensile, in particolare nell'ultimo giorno del mese. In assenza di comunicazione dei dati di consumo predetti, per ritardo e/o difetto di comunicazione del Distributore e/o mancato allineamento dei sistemi informativi, Arcadia Italia effettuerà la fatturazione, a titolo di acconto e salvo successivo conguaglio, in base (I) ai consumi storici del Cliente, (II) alla residenza o meno presso il POD, (III) ai dati tecnici indicati dal Cliente nella Proposta (utilizzo, numero dei componenti della famiglia, quantità e tipo d'apparecchiature elettriche utilizzate), e (IV) al dato di misura comunicato dal Distributore per il periodo di riferimento immediatamente precedente a quello oggetto di stima.

7.3 La rilevazione dei consumi di gas naturale avviene tramite lettura diretta del contatore Gas da parte del Distributore, responsabile dell'attività di misura. In ogni caso è ferma la possibilità del Cliente di eseguire proprie autoletture, e di Arcadia Italia di eseguire in proprio la rilevazione dei consumi, allo scopo di utilizzarla qualora non fossero disponibili le letture del Distributore e/o le autoletture del Cliente. L'autolettura è valida ai fini della fatturazione salvo il caso in cui il Distributore effettui una lettura diretta o comunichi che l'autolettura non è valida, e salvo il caso in cui Arcadia Italia riscontri la non attendibilità del dato di autolettura rispetto ai consumi storici del Cliente o rispetto ad ogni altro dato effettivamente rilevato. Le modalità operative per l'inoltro delle autoletture sono riportate sulle bollette e sul sito [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it). In mancanza di autoletture pervenute nella finestra temporale intercorrente fra il giorno 26 del mese di competenza dei consumi ed il giorno 5 del mese successivo, ed in presenza di dati di misura rilevati dal Distributore e/o da Arcadia Italia nella finestra temporale suddetta, le bollette verranno calcolate sulla base dei consumi effettivi fino alla data di rilevazione della lettura, eccetto le bollette a chiusura dei trimestri solari 2°, 3° e 4°, per le quali i consumi verranno riparametrati fino all'ultimo giorno del mese in modo proporzionale al profilo di prelievo. Il TIVG impone al Distributore una frequenza di lettura minima di: una volta l'anno (con obbligo di copertura di almeno l'80% dell'annualità, intesa come periodo di 365 giorni, anche non coincidente con l'anno solare, che decorre dal primo tentativo di lettura) per PDR con consumi inferiori a 500 Smc/anno; 2 volte l'anno (con obbligo di copertura di almeno l'80% dei singoli periodi da aprile a ottobre e da novembre a marzo) per PDR con consumi tra 500 e 1.500 Smc/anno; 3 volte l'anno (con obbligo di copertura di almeno l'80% dei singoli periodi da novembre a gennaio, da febbraio ad aprile e da maggio ad ottobre) per PDR con consumi tra 1.500 e 5.000 Smc/anno; una volta al mese (con obbligo di copertura di almeno l'80% di ogni singolo mese) per PDR con consumi superiori a 5.000 Smc/anno. In caso di mancato rispetto di tali periodicità di raccolta della misura da parte del Distributore, in caso di Clienti titolari di PDR dotati di misuratori non accessibili o parzialmente accessibili, Arcadia Italia ne darà comunicazione al Cliente nella prima bolletta utile, in accordo con quanto trasmesso dal Distributore; in caso di Clienti titolari di PDR dotati di misuratori accessibili, il Cliente riceverà nella prima bolletta utile un indennizzo automatico, riconosciuto dall'Impresa di Distribuzione secondo le previsioni di cui al RQDG e ss.mm.ii. in tema di qualità commerciale. Per i consumi di gas naturale effettuati nei periodi di somministrazione non coperti da letture del Distributore o da autoletture, i consumi verranno stimati da Arcadia Italia in base (I) ai consumi storici del Cliente, (II) all'andamento climatico, (III) alla destinazione d'uso del gas, (IV) ai dati tecnici indicati dal Cliente nella Proposta (utilizzo, numero dei componenti della famiglia, quantità e tipo d'apparecchiature a gas utilizzate), e (V) al dato di misura comunicato dal Distributore per il periodo di riferimento immediatamente precedente a quello oggetto di stima.

7.4 Salvo diverso accordo con il Cliente risultante dalla Proposta, la fatturazione degli importi dovuti per la fornitura di gas avverrà, con periodicità quadrimestrale per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno; con periodicità trimestrale per i Clienti con consumo tra 500 e 5.000 Smc/anno; con periodicità mensile per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno. Per i clienti finali forniti in regime di mercato libero, Arcadia Italia si riserva in ogni caso la facoltà di non emettere fattura per consumo inferiore a Smc 30, cumulando gli importi dovuti con quelli addebitati con la prima fattura successiva.

7.5 Qualora le modalità di fatturazione e pagamento della fornitura di gas e/o energia elettrica indicate nelle presenti CGC siano discordanti con quanto indicato nell'allegato Condizioni Economiche, prevarranno le condizioni previste in tale ultimo allegato.

7.6 Il Cliente effettuerà il pagamento dell'intera somma indicata in ciascuna fattura entro il termine di scadenza indicato. Tale termine non potrà essere inferiore a 15 (quindici) giorni dalla data di emissione della bolletta stessa. Il pagamento verrà di norma effettuato mediante Addebito Diretto SEPA (SDD) del conto corrente bancario o postale del Cliente, a seconda del tipo di mandato (CORE o B2B) dallo stesso sottoscritto con la Proposta, salvo quanto di volta in volta eventualmente specificato nelle Condizioni Economiche. Ai sensi e per gli effetti delle presenti CGC, il Mandato per Addebito Diretto SEPA (SDD) non si intenderà conferito finché il relativo modulo non perverrà debitamente compilato e sottoscritto, in originale, all'indirizzo Arcadia Italia S.p.A., via Perugino 4 - 00196 Roma, entro e non oltre la data di attivazione della fornitura. Eventuali modalità aggiuntive di pagamento verranno comunicate da Arcadia Italia al Cliente, anche tramite nota in fattura: rimane fermo l'addebito del deposito cauzionale e/o altre garanzie di cui all'art. 9, in ogni caso di opzione di modalità pagamento diversa dall'Addebito Diretto SEPA (SDD). Di norma, quindi, la mancata attivazione e/o l'eventuale disattivazione del SDD darà titolo a Arcadia Italia di richiedere il versamento di un deposito cauzionale, o la prestazione di altra garanzia ove prevista, in conformità al successivo art. 9 e fatto salvo quanto previsto dall'art. 4. In caso di variazione delle coordinate bancarie indicate sul relativo modulo all'atto di conferimento del mandato per Addebito Diretto SEPA (SDD), rimane obbligo del cliente

comunicare immediatamente a Arcadia Italia, trasmettendo il relativo modulo debitamente compilato e sottoscritto, le nuove coordinate bancarie per consentire il tempestivo aggiornamento del mandato. In corso di somministrazione, qualora Arcadia Italia riceva dall'Azienda di credito, indicata dal Cliente/Debitore nel mandato SDD (CORE o B2B), lo storno dell'addebito effettuato in conformità al mandato, ogni onere sostenuto da Arcadia Italia per tale storno, nonché relativo alle spese di gestione, verrà riaddebitato al Cliente nella prima fattura utile. Eventuali reclami e/o richieste di rettifica di fatturazioni non daranno diritto al Cliente di diffidare e/o sospendere i pagamenti, sia di fatture di consumo, compresi i casi di addebito di corrispettivi connessi alla e/o derivanti dalla fornitura di gas e/o energia elettrica, sia di importi dovuti a titolo di interessi di mora, o di spese di gestione sollecitati. Il Cliente è consapevole che in caso di ritardato pagamento di due fatture di consumo di gas e/o energia elettrica, anche non consecutive, potrà decadere da sconti e/o benefici riconosciuti nell'allegato Condizioni Economiche, compreso il beneficio del maggior termine per il pagamento delle fatture di consumo ove previsto, senza che sia necessaria alcuna preventiva comunicazione da parte di Arcadia Italia.

7.7 Il pagamento di tutti gli importi relativi alla somministrazione, alle eventuali maggiori spese di esazione e/o agli oneri di gestione previsti dal successivo art. 8 in caso di morosità e/o agli interessi moratori, non potrà essere differito e/o ridotto da parte del Cliente, neanche in caso di contestazione o reclamo, né le somme dovute a Arcadia Italia potranno essere compensate con eventuali crediti che il Cliente vanta nei confronti di Arcadia Italia, anche in relazione ad altri eventuali contratti di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale, salvo diverso ed espresso accordo tra le parti intervenute per iscritto. La suddetta norma contrattuale non trova applicazione qualora il Cliente sia un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo. Qualora Arcadia Italia sia tenuta a rimborsare al Cliente somme, per qualsivoglia titolo, tale rimborso verrà effettuato, a discrezione di Arcadia Italia, mediante l'accredito delle somme dovute al Cliente sulla prima bolletta utile oppure attraverso bonifico sulle coordinate bancarie/postali fornite dal cliente. Il rimborso verrà effettuato da Arcadia Italia, con le modalità predette esclusivamente nel caso in cui non risultino posizioni insolute dalla situazione contabile del cliente. In caso contrario, le somme oggetto di rimborso saranno imputate a compensazione. Arcadia Italia non provvede, in nessun caso e per nessuna ragione, a rimborsi di somme a favore del Cliente in contanti per cassa e/o tramite spedizione di assegni bancari e/o circolari tramite il servizio postale. Anche in seguito alla cessazione del contratto di fornitura gas naturale e/o energia elettrica, per qualsiasi causa, Arcadia Italia addebiterà e/o accrediterà al Cliente le somme dallo/allo stesso dovute in quanto risultanti da rettifiche e/o conguagli di fatturazione, anche in forza della lettura finale comunicata dal Distributore.

7.8 Nel caso di Cliente Pubblica Amministrazione: Arcadia Italia S.p.A. assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n.136 e ss.mm.ii.

#### ❖ **Art. 8. Ritardato pagamento e facoltà di rateizzo, morosità e sospensione della somministrazione**

8.1 Ai Clienti non qualificabili come Consumatori ai sensi del D.Lgs. n.206/2005, e in ogni caso ai clienti gas e/o energia elettrica per attività di servizio pubblico e per usi diversi, fermo il rimborso delle eventuali maggiori spese sostenute da Arcadia Italia per gestione morosità di cui ai successivi artt. 8.3 e 8.4, in caso di ritardato pagamento rispetto alla scadenza indicata in fattura verranno applicati, sugli importi fatturati, interessi moratori calcolati al saggio di cui all'art. 5 del D.Lgs. n.231/2002 e ss.mm.ii., a decorrere dal giorno successivo alla scadenza e per ogni giorno di ritardo, senza necessità di formale messa in mora da parte di Arcadia Italia, salvo diverso accordo tra le parti e salvo il rispetto di normativa applicabile ai Clienti tutelati.

8.2 Ai Clienti qualificabili come Consumatori ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005, e comunque ai clienti gas e/o energia elettrica per uso domestico e condominiale, fermo il rimborso delle eventuali maggiori spese sostenute da Arcadia Italia per gestione morosità di cui ai successivi artt. 8.3 e 8.4, in caso di ritardato pagamento degli importi fatturati, rispetto alle scadenze indicate in fattura, verrà applicato il tasso di interesse moratorio come previsto dalla Del. ARERA n. 229/01 e s.m.i., al momento pari al Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali. In caso di mancato, ritardato o parziale pagamento, Arcadia Italia si riserva inoltre, ai sensi dell'art. 1194 Codice Civile, il diritto di imputare i pagamenti ricevuti dal Cliente, nell'ordine, (I) agli interessi moratori maturati alla data dell'incasso, (II) alle maggiori spese di esazione ed (III) al capitale, indipendentemente dall'imputazione difforme indicata dal Cliente all'atto del pagamento. Per i clienti non domestici (altri usi), il tasso applicato sarà pari al Tasso Ufficiale di Riferimento aumentato di 8 punti percentuali.

8.3 Arcadia Italia potrà richiedere al Distributore competente, in conformità alla normativa in vigore, e senza l'invio di alcun preavviso, la cessazione amministrativa del POD/PDR: (I) in tutti i casi di sospensione della somministrazione di seguito previsti; (II) in caso di riscontrata impossibilità di sospensione e/o interruzione del servizio in condizioni di morosità del Cliente, ove consentito dalla normativa ARERA in vigore; (III) in caso di recesso del Cliente non per cambio Fornitore; (IV) nei casi di risoluzione del contratto previsti dalle presenti CGC.

8.4 In ogni caso di mancato pagamento, totale o parziale, entro i termini indicati in fattura, anche nell'eventualità in cui il Cliente risulti assoggettato a fallimento o altre procedure concorsuali o piani di risanamento del debito, e/o in ogni caso di mancata e/o invalida costituzione o ricostituzione della garanzia secondo quanto previsto dal successivo art. 9, Arcadia Italia invierà al Cliente formale comunicazione di avviso di costituzione in mora e preavviso di sospensione della fornitura mediante raccomandata semplice, senza obbligo di accertamento dell'avvenuta ricezione, o Posta Elettronica Certificata (d'ora in avanti PEC), la quale indicherà: (I) le modalità con cui il cliente deve comunicare l'avvenuto pagamento; (II) il termine, conforme a quanto previsto dal TIMG e TIMOE vigenti, dopo il quale, se il cliente continua a non pagare, il venditore invierà al distributore la richiesta di sospensione della fornitura; (III) il costo delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura. In assenza di pagamento comunicato dal Cliente

esclusivamente con le modalità indicate nella comunicazione di costituzione in mora e preavviso di sospensione della fornitura, Arcadia Italia attiverà le procedure di sospensione della fornitura al/ai POD o PDR di Cliente disalimentabile, fermo in tal caso il diritto di Arcadia Italia di richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura prima di richiedere al Distributore la riattivazione della fornitura. I corrispettivi per le spese di gestione dei solleciti, dei preavvisi di sospensione/interruzione della fornitura e delle segnalazioni di storno della domiciliazione bancaria/postale sono in ogni caso a carico del Cliente.

8.5 Una volta attivate le procedure di sospensione/interruzione della fornitura, ai fini della revoca della stessa o della riattivazione della fornitura, il Cliente dovrà comunicare a Arcadia Italia l'avvenuto pagamento di tutti gli importi richiesti attraverso la notifica dell'avviso di costituzione in mora e preavviso di sospensione/interruzione della fornitura mediante fax da inviarsi esclusivamente con le modalità e al numero indicato nell'avviso di costituzione in mora e preavviso di sospensione/interruzione della fornitura. Solo in caso di pagamento da parte del Cliente effettuato e comunicato come richiesto dall'avviso di costituzione in mora e preavviso di sospensione/interruzione della fornitura, Arcadia Italia provvederà a richiedere al Distributore la revoca della sospensione/riattivazione della fornitura, secondo le tempistiche e le modalità previste dall'ARERA. Fermo quanto sopra, in caso di fornitura di energia elettrica e Cliente alimentato in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della somministrazione per mancato pagamento, il Distributore potrà intervenire con una riduzione della potenza disponibile fino ad un livello pari al 15% (quindici per cento) e, decorsi 15 (quindici) giorni da detta riduzione, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, potrà effettuare la sospensione della somministrazione della fornitura di energia elettrica. Fermi i casi di mancato pagamento, la richiesta di sospensione/interruzione potrà essere altresì inviata al Distributore, in ogni momento e senza preavviso, in caso di accertato prelievo fraudolento dell'energia elettrica e/o del gas naturale, fermo il diritto di Arcadia Italia di dichiarare risolto il contratto di somministrazione e di richiedere il risarcimento di ogni danno ai sensi dell'art. 1456 c.c., con conseguente facoltà di Arcadia Italia di rinunciare alla titolarità del PDR/POD.

8.6 Nei casi in cui il Distributore comunichi a Arcadia Italia l'impossibilità di procedere all'intervento di sospensione della fornitura gas per morosità del Cliente, previo specifico preavviso tramite invio di raccomandata semplice, senza obbligo di accertamento dell'avvenuta ricezione, o tramite PEC, Arcadia Italia potrà procedere con l'interruzione della fornitura mediante il taglio della presa/colonna. In tal caso, l'interruzione della fornitura comporterà la risoluzione del contratto di fornitura, la cessazione amministrativa del PDR e l'addebito da parte del Distributore dei costi preventivati. Per fruire nuovamente della fornitura, il cliente dovrà formalizzare con una nuova Società di Vendita un nuovo contratto di fornitura e richiedere un preventivo lavori per il ripristino dell'erogazione precedentemente interrotta. Rimane fermo che in tutti i casi di sospensione della fornitura per morosità del cliente, regolarmente richiesta da Arcadia Italia, ma non andata a buon fine per qualsivoglia ragione, i costi eventualmente addebitati, in ogni tempo, dalla Società di Distribuzione ad Arcadia Italia rimarranno a esclusivo carico del cliente finale. Al cliente saranno addebitati i costi sostenuti dal fornitore per le pratiche di messa in mora e recupero delle somme dovute.

8.7 La sospensione/interruzione della fornitura per morosità del Cliente non potrà in ogni caso dare diritto alla pretesa di risarcimento del danno da parte del Cliente a causa dell'intervenuta sospensione/interruzione.

8.8 Fermo restando quanto previsto ai precedenti punti, Arcadia Italia si riserva la possibilità di procedere, in ogni momento e senza che siano necessarie preventive comunicazioni al Cliente, all'affidamento della pratica di recupero di qualsiasi somma dovuta dal Cliente a Studi Legali e/o a società specializzate. In tal caso, tutte le spese sostenute sono poste a carico del Cliente.

8.9 Per il Cliente non domestico gas e/o energia elettrica, in caso di cessione, affitto ed usufrutto dell'azienda ove il Cliente sia acquirente, affittuario o usufruttuario, indipendentemente dall'attestazione nelle scritture contabili del cedente, risponde in solido con il cedente degli eventuali debiti inerenti il contratto di fornitura in essere con il precedente titolare dell'azienda comunque risultanti al Fornitore.

8.10 Arcadia Italia si riserva la possibilità di accedere al Sistema Indennitario qualora le condizioni del Cliente alimentato in BT a seguito della cessazione del contratto lo permettano. Nel caso di Cliente alimentato in BT qualora si verificano le condizioni previste di attivazione del Sistema Indennitario, Arcadia Italia è obbligata ad applicare al Cliente, nella prima fatturazione utile, il corrispettivo CMOR relativo a corrispettivi non pagati al precedente fornitore di energia elettrica.

8.11 Ai sensi della Del. ARG/gas 99/11 s.m.i., per il servizio di fornitura gas, Arcadia Italia provvederà ad attuare la cessazione amministrativa del contratto qualora sia riscontrata l'impossibilità di sospensione e/o interruzione del servizio in condizioni di morosità del Cliente.

8.12 Qualora il cliente adotti il metodo di pagamento tramite addebito rid, in caso di mancato incasso per cause imputabili al cliente, Arcadia applicherà nella fattura successiva Euro 10,00 (dieci euro con zeri) per la copertura dei costi bancari sostenuti.

8.13 Al cliente è concessa la facoltà di richiedere la dilazione di pagamento entro i termini di scadenza della fattura, nel massimo di tre rate intervallate da 20 giorni ciascuna, con primo pagamento alla sottoscrizione del piano di dilazione eventualmente concordato.

#### ❖ **Art. 9. Garanzie**

9.1 Fermo l'esito positivo del credit-check e/o l'ottenimento di idonea copertura come da precedente art. 4.2 lett. v) e vi), qualora il Cliente abbia un consumo annuo stimato superiore a 120.000 kWh di energia elettrica e a 50.000 Smc (nel caso di applicazione dell'accisa per usi industriali e assimilati) o 30.000 Smc (negli altri casi) di gas naturale, Arcadia Italia avrà la facoltà di richiedere al Cliente il rilascio, a garanzia del pagamento, di una fidejussione bancaria o assicurativa a prima richiesta (conforme al testo fornito da Arcadia Italia ed emessa da primaria istituzione) pari al valore di tre mensilità di consumo

medio attribuibile al Cliente o, a scelta del Cliente medesimo, di un deposito cauzionale di importo pari al valore di tre mensilità di maggior consumo. Tali garanzie dovranno rimanere valide ed efficaci almeno fino alla fine del trimestre successivo alla scadenza del contratto inclusi successivi rinnovi, integrazioni e/o modificazioni. Il Cliente sarà tenuto a consegnare la suddetta garanzia prima dell'inizio della somministrazione ovvero entro il diverso termine comunicato da Arcadia Italia. In caso di escussione totale o parziale, la detta garanzia dovrà essere restituita entro 10 (dieci) giorni dalla data di notifica dell'escussione. In alternativa alla fideiussione o al deposito cauzionale, Arcadia avrà diritto di anticipare la fatturazione al decimo giorno decorrente dalla sottoscrizione del presente contratto.

9.2 Arcadia Italia avrà altresì il sopracitato diritto indipendentemente dal consumo annuo del Cliente anche in caso di reiterato pagamento ritardato, mancato o parziale, ovvero di sua insufficiente solvibilità finanziaria, in base ai criteri di giudizio maggiormente diffusi e fermo restando quanto previsto al successivo art. 10 e al precedente art. 9.1.

9.3 Per tutti gli altri Clienti, non ricadenti nelle categorie di consumo di cui ai commi precedenti, non verrà richiesto deposito e/o garanzia a condizione che attivino l'Addebito Diretto SEPA (SDD), come e fintanto che manterranno tale modalità di pagamento. Pertanto, qualora in corso di esecuzione di rapporto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica risulti per qualsiasi causa non attivata la predetta modalità di pagamento, a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni nascenti dal contratto di somministrazione, Arcadia Italia avrà facoltà di richiedere, mediante addebito in bolletta senza necessità di preventiva comunicazione, un deposito cauzionale, secondo i seguenti importi. Per la somministrazione di gas: € 35,00 per i clienti con consumo fino a 500 smc/anno; € 90,00 per i clienti con consumo fino a 1.500 smc/anno; € 150 per i clienti con consumo fino a 2.500 smc/anno; € 300 per i clienti con consumo fino a 5.000 smc/anno; per i clienti con consumo superiore a 5.000 smc/anno il deposito sarà pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte. Per la somministrazione di energia elettrica si applicherà il deposito nella misura di € 11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata.

9.4 Il deposito cauzionale verrà trattenuto da Arcadia Italia per tutta la durata del contratto e restituito al termine dello stesso, nella bolletta finale che contabilizza i consumi rilevati alla data di cessazione del contratto. In caso di escussione totale o parziale della garanzia prestata il Cliente dovrà provvedere a reintegrarla immediatamente in ogni caso non oltre 10 giorni dalla data di escussione. In caso di mancato pagamento per ricostituzione del deposito cauzionale ovvero mancato rilascio o rinnovo di diversa forma di garanzia ivi prevista da parte del Cliente entro i termini prescritti, sarà facoltà di Arcadia Italia sospendere la somministrazione ai sensi del precedente art. 8.3.

#### ❖ Art. 10. Condizioni Economiche

10.1 Le Condizioni Economiche di somministrazione e il relativo periodo di applicabilità sono indicate nelle Condizioni Economiche allegata alla Proposta del Cliente. Il valore indicato si riferisce alla sola parte dei corrispettivi di riferimento relativi al costo di acquisto ("Energia" e/o "Materia prima gas"). Salvo il caso in cui nella Proposta siano espressamente previste una o più componenti in sostituzione a quelle definite dall'ARERA, il prezzo finale complessivo sarà calcolato mediante la somma di tutte le componenti definite dalla medesima ARERA e dalle Autorità competenti. A titolo esemplificativo le componenti che concorrono a definire il prezzo finale complessivo, sono i costi di trasporto, distribuzione e dispacciamento, oneri di sistema, imposte nonché di qualsiasi componente, onere, diritto, tributo, imposta o tassa e relative addizionali presenti e future, di ulteriori voci aggiuntive afferenti al sistema elettrico e/o gas e dell'IVA, che saranno a carico del Cliente salvo che non siano espressamente posti dalla legge o dal contratto a carico di Arcadia Italia e senza facoltà di rivalsa.

10.2 Le condizioni economiche di somministrazione gas naturale, le modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi sono riportati nell'Allegato B "Condizioni Economiche". Le condizioni e i termini contenuti nell'allegato B "Condizioni Tecniche Economiche" sono parte integrante del contratto unitamente alle presenti CGC. In relazione alle esigenze manifestate dal Cliente finale e nell'interesse di quest'ultimo, Arcadia Italia richiederà al Distributore l'esecuzione di attività relative alla gestione del PDR/POD, quali, a titolo esemplificativo, lo spostamento del gruppo di misura, la verifica della pressione della fornitura, la verifica del funzionamento del gruppo di misura, la modifica della potenza/tensione, etc. Sono a carico del Cliente tutti i corrispettivi relativi all'esecuzione di tutte le prestazioni accessorie e opzionali previsti dai Codici di Rete ed altresì indicati nella specifica modulistica nonché reperibili sul sito [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it).

10.3 Per la somministrazione, il trasporto e il dispacciamento dell'energia elettrica oggetto del Contratto, il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore il prezzo calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato B "Condizioni Economiche". Il prezzo tiene conto dell'impegno, che il Cliente sin da ora manifesta, a rilasciare al Fornitore, su richiesta dello stesso, la dichiarazione di interesse e/o il mandato esclusivo irrevocabile per la partecipazione all'assegnazione di capacità di interconnessione con l'estero e/o di energia elettrica di produzione nazionale, su base annua e/o per periodi temporali inferiori. Il prezzo è fissato al netto dell'IVA, di qualsiasi altra eventuale imposta, tassa o tributo applicabile al Contratto o alla somministrazione di energia elettrica e degli oneri conseguenti all'applicazione della normativa europea in materia di emissione di CO2 in atmosfera. Tali oneri rimarranno a esclusivo carico del Cliente anche nel caso vengano versati dal Fornitore nella propria qualità di sostituto d'imposta.

10.4 Qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, i criteri, le componenti, gli elementi e/o i parametri previsti dall'ARERA dovessero subire delle variazioni ovvero dovessero essere introdotti ulteriori e/o diversi criteri, componenti, elementi, parametri ovvero ulteriori oneri e/o voci tariffarie in genere, di essi si terrà conto ai fini della determinazione del corrispettivo dovuto dal Cliente, nella stessa misura e con la stessa data di efficacia stabilita dall'ARERA. Di tali variazioni il Cliente verrà informato nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

10.5 Le condizioni tecnico economiche (CTE) sottoposte al cliente tramite allegato separato prevalgono sulle presenti condizioni generali di contratto (CGC).

#### ❖ Art. 11. Oneri e benefici fiscali

11.1 Per il riconoscimento e l'applicazione di eventuali riduzioni di oneri fiscali, il Cliente dovrà presentare a Arcadia Italia la documentazione comprovante il diritto al beneficio. Il Cliente, ai fini dell'applicazione della normativa fiscale, assume, in via esclusiva, ogni responsabilità relativamente alle dichiarazioni e/o omissioni dallo stesso effettuate. Resta inteso che in assenza di produzione di idonea documentazione attestante l'eventuale diritto del Cliente a particolari forme di agevolazione fiscale, ogni imposta o tassa verrà applicata nella misura ordinaria così come indicato sul sito [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it), fermo quanto disposto dal successivo art. 11.3.

11.2 Nel caso in cui il Cliente sia Ditta/Società ed abbia diritto all'applicazione dell'IVA con aliquota ridotta per i casi previsti dalle norme (cessioni e importazioni di energia elettrica e di gas finalizzate all'uso da parte di imprese estrattive e manifatturiere, comprese quelle poligrafiche, editoriali e simili) provvede direttamente ad indicarlo nella Proposta e a richiedere, compilare e sottoscrivere il modello, predisposto da Arcadia Italia, di autodichiarazione relativa al predetto beneficio fiscale (il Modulo), e presentare la necessaria documentazione a supporto (gli Allegati).

11.3 In caso di richiesta del Cliente ai sensi del punto 11.2 precedente, il Cliente è consapevole che: I) l'imposizione fiscale in materia di imposta sul valore aggiunto (IVA), disciplinata dal D.P.R. 26/10/1972 n.633 e ss.mm.ii., verrà applicata sulla base delle dichiarazioni dallo stesso espresse nell'apposito Modulo; II) i mutamenti del tipo di attività svolta e dell'impiego dell'energia elettrica e/o gas naturale possono comportare una diversa applicazione dell'IVA; III) Arcadia Italia addebiterà alla Ditta/Società qualsiasi somma a qualunque titolo eventualmente dovuta a causa di dichiarazioni non veritiere, decadendo la stessa Ditta/Società dai benefici goduti sulla base delle stesse; IV) le dichiarazioni contenute nella Proposta e nel Modulo si ritengono valide finché non sostituite da altre, da far pervenire a Arcadia Italia, in ogni caso di variazione di quanto in precedenza dichiarato e richiesto. In caso di errata e/o incompleta compilazione del Modulo, così come in difetto di sottoscrizione dello stesso da parte del Cliente e in difetto di produzione degli Allegati, Arcadia Italia applicherà alla somministrazione l'aliquota IVA ordinaria, sino a rettifica e/o integrazione del Modulo e degli Allegati.

11.4 Arcadia Italia rende disponibile al sito [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it) una nota di dettaglio circa le aliquote applicabili alle imposte previste dalla legge cui è soggetta la fornitura di gas e/o di energia elettrica.

11.5 Salvo diversa disposizione di legge, l'applicazione del beneficio fiscale richiesto dal Cliente sarà operata con la prima fatturazione utile successiva alla ricezione da parte di Arcadia Italia della necessaria documentazione regolarmente compilata e sottoscritta, comprovante il diritto al beneficio: rimane esclusa ogni applicazione del beneficio fiscale avente effetto retroattivo rispetto alla data di ricezione della documentazione predetta.

#### ❖ Art. 12. Aggiornamento delle clausole contrattuali, modifiche e cessione del contratto

12.1 Si intendono automaticamente recepite nel contratto eventuali condizioni obbligatorie imposte dalla legge o da provvedimenti di Pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti; parimenti si intendono implicitamente abrogate le clausole del contratto che risultino incompatibili con dette condizioni obbligatorie. Il presente contratto si intende modificato di diritto, mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che le Autorità competenti vorranno definire.

12.2 Entro la scadenza indicata nelle Condizioni Economiche, Arcadia Italia avrà facoltà di proporre al Cliente per iscritto delle nuove Condizioni Economiche, sia a mezzo posta ordinaria, a mezzo e-mail, oppure che con avviso in bolletta oppure comunicazione nell'area web clienti riservata, ove attivata. Per il Cliente con più di un POD o PDR, tale data coincide con quella del primo POD o PDR attivato.

12.3 In ogni caso Arcadia Italia avrà la facoltà di variare unilateralmente, per giustificato motivo riferito alla variazione delle condizioni di mercato e/o al prezzo di approvvigionamento dell'energia e/o alle variazioni del contesto legislativo e regolamentare vigente in materia, le Condizioni Economiche del contratto. In tal caso Arcadia Italia proporrà dette variazioni al Cliente per iscritto (Proposta di modifica unilaterale del contratto) e con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni, considerandosi le variazioni suddette decorrenti dal primo giorno del quarto mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso della detta comunicazione, salvo il caso in cui non sia imposta una diversa decorrenza da parte di provvedimenti legislativi e regolamentari in materia. Qualora nei 30 (trenta) giorni successivi - vi alla ricezione delle sopra indicate proposte di variazione, il Cliente non abbia comunicato in forma scritta, a mezzo raccomandata a/r, la propria volontà di recedere dal contratto, le proposte medesime si intenderanno accettate e il contratto stesso modificato di conseguenza, con la decorrenza suindicata. Le suddette comunicazioni si presumono ricevute trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte di Arcadia Italia. In caso contrario il recesso senza oneri avrà effetto a partire dalla prima data utile, secondo le tempistiche previste dalla normativa di settore. Arcadia Italia non è soggetta all'obbligo di invio di preventiva comunicazione per le variazioni di corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico: in tali casi il Cliente è informato delle variazioni applicate nella prima bolletta in cui le dette variazioni sono effettivamente applicate.

12.4 In caso in cui il Cliente richieda la variazione delle Condizioni Economiche in essere, Arcadia Italia si riserva la facoltà di valutare se accettare o meno la richiesta, nonché la facoltà di definire gli eventuali tempi di decorrenza in caso di accettazione.

12.5 Con la stipula del Contratto per la somministrazione gas naturale e/o energia elettrica il Cliente riconosce espressamente a Arcadia Italia la facoltà di cedere, in via temporanea o definitiva, il Contratto stesso ad altro soggetto. A tal fine, il Cliente acconsente sin dalla sottoscrizione della Proposta alla cessione del contratto da parte di Arcadia Italia, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1407 c.c. L'eventuale cessione del Contratto ad altro soggetto verrà

tempestivamente comunicata al Cliente, e in ogni caso non implicherà aggravio di costi a carico del Cliente e/o l'applicazione a quest'ultimo di condizioni di minor favore.

## ❖ Art. 13. Comunicazioni e Foro competente

13.1 Per informazioni il Cliente ha a disposizione il Servizio Clienti e il sito internet, i cui riferimenti sono rinvenibili nella Proposta. Ai fini contrattuali, fatte salve le eventuali specifiche previsioni di cui ai singoli articoli del contratto, ogni comunicazione del Cliente dovrà avvenire per iscritto e dovrà essere inviata via posta e/o ai riferimenti indicati nella Proposta, in ogni caso comunicati da Arcadia Italia in fattura. Le comunicazioni da parte di Arcadia Italia al Cliente potranno essere inviate all'indirizzo e-mail indicato nella Proposta e/o successivamente comunicato dal Cliente e/o con messaggio messo a disposizione nell'area web riservata al Cliente, ove da quest'ultimo attivata.

### 13.2 Le CGC sono pubblicate sul sito internet [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it)

13.3 Ogni controversia che dovesse insorgere tra il Cliente e Arcadia Italia in merito all'interpretazione ed esecuzione del contratto sarà deferita in via esclusiva al Foro di Roma e le parti espressamente dichiarano di escludere la competenza di tutti i possibili fori alternativi previsti dalla legge, e fatto salvo quanto previsto al punto successivo.

13.4 Il Cliente, in relazione al Contratto di fornitura, potrà attivare le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie: - la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito Tale procedura è gratuita; - la 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 <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm> Le parti sono tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione, secondo quanto previsto nella citata Convenzione. Dette procedure potranno essere attivate previo reclamo al Fornitore, in seguito alla mancata risposta da parte di quest'ultimo, oppure nel caso in cui il Cliente stesso non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta.

## ❖ Art. 14. Variazioni di dati, dichiarazioni, altri obblighi del Cliente

14.1 Il Cliente ha l'obbligo di comunicare tempestivamente le variazioni di residenza e le modifiche d'uso delle forniture e altre situazioni che comportino una diversa applicazione delle tariffe e/o delle imposte. Nel caso ciò non avvenga, eventuali costi derivanti a Arcadia Italia dalla mancata comunicazione delle variazioni suddette, incluse imposte, interessi e sanzioni irrogate dall'Amministrazione finanziaria, verranno radddebitati al cliente finale. La tariffa per la tipologia d'uso "domestico per abitazione di residenza anagrafica" può essere applicata solo nell'abitazione presso cui è registrata la residenza anagrafica dell'intestatario del contratto di fornitura. Di conseguenza, eventuali ulteriori utenze intestate allo stesso soggetto verranno fatturate per la tipologia d'uso "domestico non di residenza".

14.2 Relativamente alla somministrazione di energia elettrica il Cliente ha l'obbligo di inoltrare tempestivamente Arcadia Italia S.p.A., via Perugino 4 - 00196 Roma, anche tramite altri canali di comunicazione indicati in bolletta, la dichiarazione rilasciata dalla competente A.S.S./Azienda Ospedaliera attestante la non disalimentabilità del POD, nonché la necessaria modulistica predisposta da Arcadia Italia. In mancanza di tale documentazione il Cliente sarà considerato come Cliente disalimentabile. Nel caso sussistano i requisiti per l'ammissione al regime di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica sostenuta dai clienti domestici in gravi condizioni di salute di cui al TIBEG, il richiedente la compensazione dovrà essere l'intestatario del contratto di fornitura del punto di prelievo per il quale si richiede l'ammissione al regime di compensazione.

14.3 Nel caso in cui il Cliente sia un condominio, è fatto obbligo all'amministratore dello stesso di comunicare le eventuali variazioni intervenute nella sua carica. Qualora il Cliente che sottoscrive il contratto non sia il proprietario dell'immobile, con la sottoscrizione della Proposta, garantisce di aver ottenuto l'assenso del proprietario all'attivazione della/fornitura/e.

## ❖ Art. 15. Disposizioni varie e generali

15.1 Il Cliente è consapevole che l'energia elettrica ed il gas naturale possono essere pericolosi qualora non siano usate le cautele più opportune che egli stesso si impegna a conoscere e a far osservare. In particolare, il Cliente dovrà utilizzare esclusivamente apparecchi omologati, rivolgersi per gli interventi periodici di manutenzione a personale abilitato e rispettare le norme di buona tecnica. Il Cliente si impegna inoltre a comunicare al distributore locale e agli Enti preposti eventuali situazioni di pericolo o necessità di manutenzione riscontrate sugli impianti a monte del POD/PDR. Il Cliente è responsabile per difetto di manutenzione o incuria sugli impianti che comportino diminuzione di sicurezza e dispersione negli impianti a valle del POD/PDR, rimanendo Arcadia Italia estranea a ogni responsabilità in tal senso. L'inosservanza di detto impegno darà facoltà a Arcadia Italia di sospendere la somministrazione e di esperire ogni ulteriore azione a salvaguardia degli interessi della medesima.

15.2 Tutti i contatori sono muniti di apposito sigillo di garanzia e rimangono di proprietà del distributore locale. Il Cliente ha l'onere di accertare che il contatore sia sigillato e mantenuto tale ed ha l'obbligo di comunicare immediatamente ogni necessità manutentiva. La manomissione dei sigilli e qualunque altra infrazione destinata a turbare il regolare funzionamento dei contatori, nonché qualsiasi artificio di prelievo fraudolento danno luogo a conguaglio dei consumi non misurati, determinati con un'opportuna stima, all'addebito di tutte le spese, e possono dar luogo ad azione giudiziaria contro il Cliente e alla sospensione della somministrazione che in caso di forniture di gas potrebbe avvenire anche senza preavviso. Gli incaricati del distributore locale avranno diritto di accedere ai contatori in qualsiasi momento per la verifica dello stato degli stessi. In caso di guasto o di blocco del contatore, il Cliente deve comunicarlo immediatamente al Distributore. Arcadia Italia, anche per conto del Cliente finale, può richiedere la verifica della regolarità di misurazione

del contatore. Se gli errori di misura riscontrati dalla verifica saranno compresi nelle tolleranze previste dalla normativa tecnica vigente al momento della verifica, il contatore sarà ritenuto regolare e non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi. In caso contrario, il Distributore procederà alla ricostruzione dei consumi, secondo le norme previste dall'ARERA e si effettueranno i necessari radddebiti/riaccrediti. In caso di richiesta fatta dal Cliente, il costo della verifica è posto a suo carico qualora risulti che l'eventuale errore è contenuto nei valori ammissibili e gli verrà attribuito nella misura in cui il Distributore lo addeberà ad Arcadia Italia nel rispetto della normativa ARERA.

15.3 Il Cliente che utilizza, 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, ai sensi della delibera 191/2013/R/Gas dell'ARERA. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il Consumatore di Energia al numero al verde 800 166 654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it). In caso di sinistro, il modulo per la denuncia dello stesso è disponibile sul sito di Arcadia Italia e sul sito del Cig (Comitato Italiano Gas, [www.cig.it](http://www.cig.it)): il Cliente è tenuto a compilare il modulo in ogni sua parte ed inviarlo al Cig all'indirizzo indicato nel modulo stesso.

15.4 Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso e in misura fissa ai sensi degli artt. 5 e 40 D.P.R. n.131/1986 e ss.mm.ii.: il relativo onere rimane a carico della parte che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione del Contratto.

## ❖ Art. 16. Livelli di qualità, indennizzi automatici, reclami

16.1 Arcadia Italia corrisponderà al Cliente, ove previsti, gli indennizzi automatici stabiliti dall'ARERA:

16.1.1 Nei casi previsti dal TIQV, per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale; in particolare, per (I) mancata risposta motivata al reclamo scritto entro il tempo massimo di 40 giorni calcolati a partire dal ricevimento da parte di Arcadia Italia del reclamo scritto inviato dal Cliente, o (II) mancata esecuzione della rettifica di fatturazione entro il tempo massimo di 90 giorni calcolati dal ricevimento da parte di Arcadia Italia della richiesta di rettifica di fatturazione del Cliente alla corresponsione della somma non dovuta, o (III) mancata rettifica di doppia fatturazione entro il tempo massimo di 20 giorni calcolati dal ricevimento da parte di Arcadia Italia della richiesta scritta da parte del Cliente alla corresponsione della somma non dovuta, Arcadia Italia corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a € 20 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo, pari a € 40 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo, pari a € 60 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo, intendendo inclusi nei conteggi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Arcadia Italia di dati tecnici dal Distributore. Arcadia Italia non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore, oppure cause imputabili al Cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, oppure nel caso in cui al Cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico, e in caso di reclami carenti delle informazioni minime richieste, per i quali non è possibile identificare il Cliente finale.

16.1.2 Nei casi previsti al Titolo V del Codice di Condotta Commerciale; in particolare sarà corrisposto al Cliente un indennizzo automatico pari a € 20 nel caso di mancato rispetto di quanto previsto nelle condizioni generali di contratto in tema di periodicità di emissione delle fatture, e un indennizzo automatico pari a € 30 nel caso di mancato rispetto dei tempi, dei modi e dei contenuti della comunicazione relativa alle variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali.

16.1.3 Nei casi previsti dall'art. 3.2, lettera d) del TIMOE e dall'art. 4.1, lettera d), del TIMG; in particolare sarà corrisposto al Cliente un indennizzo automatico pari a (I) € 30 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o – limitatamente alla fornitura di energia elettrica – sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata, o pari a (II) € 20 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o – limitatamente alla fornitura di energia elettrica – sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento, oppure nonostante il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora non vi sia documentazione della data di invio, oppure nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura.

16.2 Arcadia Italia comunica in fattura e sul sito [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it) i canali a disposizione del Cliente per la richiesta di informazioni e l'invio di reclami e/o richieste di rettifica di fatturazioni. In ogni caso e in ogni momento, il Cliente può inviare a Arcadia Italia un reclamo o una richiesta di informazioni scritta, potendo anche utilizzare i moduli predisposti da Arcadia Italia e reperibili sul sito [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it) che andranno inoltrati a Arcadia Italia S.p.A., via Perugino 4 - 00196 Roma. È fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare a Arcadia Italia un reclamo scritto o una richiesta di informazioni anche senza utilizzare il predetto modulo, purché tale comunicazione contenga almeno: nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso da quello di fornitura) o telematico, servizio cui si riferisce il reclamo scritto. Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alla procedura di conciliazione paritetica per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere nel corso della fornitura e riguardanti il contratto. La procedura di conciliazione paritetica può essere attivata dal Cliente solo a seguito della mancata risposta da parte di Arcadia Italia al reclamo scritto del Cliente o nel caso in cui quest'ultimo non ritenga la risposta ricevuta soddisfacente. Per attivare la procedura di conciliazione paritetica, il Cliente deve inviare la domanda di attivazione alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione di Arcadia Italia che, verificata la correttezza formale della domanda, provvederà a dare esecuzione alla procedura conciliativa. Il Cliente può trovare ulteriori informazioni sulle fasi e modalità della procedura, nonché il modello di domanda sul sito [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it) oppure telefonando al servizio clienti di Arcadia Italia, oppure chiedendo informazioni ad una delle Associazioni Consumatori aderenti al protocollo.

## ❖ Art. 17. Tutela dei dati personali – Informativa e consenso

Il cliente con la sottoscrizione apposta in calce alla proposta di contratto, anche ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., dichiara di aver ricevuto copia dell'informativa redatta dal Titolare del Trattamento dei dati. Arcadia Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 e di averne compreso e accettato il contenuto. L'informativa predetta costituisce allegato, nonché parte integrante e sostanziale della proposta. La sottoscrizione apposta in calce alla proposta contrattuale vale quale espressione di libero, specifico e dettagliato consenso, anche ai sensi dell'art. 7 del Regolamento Europeo 679/2016 al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati personali esclusivamente per le finalità di cui all'informativa, strettamente necessarie all'esecuzione del contratto ed al fine di erogare i servizi oggetto della proposta e/o ad essi connessi, entro i limiti, per le finalità, la durata e le modalità specifiche ivi previste. Il consenso, liberamente prestato, può sempre essere revocato; tuttavia, l'avvenuta revoca non toglie legittimità al Trattamento precedentemente effettuato. Il Cliente al momento della sottoscrizione della Proposta resta libero di prestare o meno il consenso per le ulteriori finalità di promozione, marketing e commerciali. Il mancato consenso del Cliente al trattamento dei dati per le finalità di promozione, marketing e commerciali non pregiudica la fornitura da parte di Arcadia Italia S.p.A. dei prodotti/servizi richiesti dal Cliente con la sottoscrizione ed accettazione della Proposta. I dati personali raccolti per la fornitura di energia elettrica sono utilizzati, in base alla tipologia di cliente domestico residenziale, anche ai fini della individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento e del relativo addebito contestuale alla bolletta, che, in caso di cliente domestico residenziale, avverrà senza ulteriori verifiche sulla residenza.

## ❖ Art. 18. Clausola risolutiva espressa

Il Fornitore avrà facoltà, previa comunicazione scritta, di considerare automaticamente risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c. il presente Contratto qualora durante l'esecuzione del Contratto venga meno in capo al Cliente anche uno solo dei requisiti di cui all'art. 1.3. e segnatamente: • vengano rilevate morosità a carico del Cliente relative a rapporti di Fornitura pregressi; • il Cliente risulti "cattivo pagatore" e/o sia registrato negli elenchi "sull'affidabilità e puntualità dei pagamenti" istituiti dall'ARERA; • qualora la società preposta eventualmente ad assicurare i crediti del Fornitore derivanti dal Contratto, revochi l'assicurazione per il Cliente e il Cliente non si renda disponibile a prestare garanzia fidejussoria per un importo pari al valore stimato di tre mesi di Fornitura, entro il termine indicato nella richiesta avanzata dal Fornitore; • venga revocata da parte del Cliente la procedura di addebito diretto SEPA relativamente al pagamento delle fatture; • mancata costituzione o ricostituzione del deposito cauzionale, salvo differente accordo scritto tra le Parti; • la valutazione del rischio creditizio effettuata da aziende di comprovata esperienza, attive nel mercato e di cui il Fornitore si avvale, sia negativa; • nel caso di mancato puntuale pagamento anche di una sola fattura, anche senza previa costituzione in mora. Qualora, terminato il rapporto contrattuale per qualsiasi evento (decorrenza, risoluzione, recesso, eccessiva onerosità, forza maggiore ecc.) il PDR resti nella titolarità del Fornitore per il servizio di Distribuzione Locale, il Fornitore stesso provvederà alla richiesta di sospensione della Fornitura e successiva cessazione amministrativa. Il Cliente moroso non può pretendere il risarcimento danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del contratto.

## ❖ Art. 19. Riferimenti Normativi

I principali riferimenti normativi citati nelle presenti Condizioni Generali di Fornitura e nei relativi allegati sono i seguenti: Regolamento Europeo 679/2016 e s.m.i.; D. Lgs. n. 231/2002 "Attuazione della Direttiva relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento delle transazioni commerciali"; Codice del Consumo: D. Lgs. n. 206/2005 e s.m.i.; Piano Casa: D.L. n. 47/2014, convertito con L. 80/2014. Tutte le Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono pubblicate sul sito Internet dell'Autorità all'indirizzo: [www.arera.it](http://www.arera.it)

## ❖ Art. 20. Informazioni, comunicazioni e reclami

I canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per richiedere informazioni sono i seguenti:

- Servizio Clienti al numero 06320324
- Numero verde 800 223775
- Sito Web: [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it)
- Mail del Fornitore: [servizioclienti@arcadia-italia.com](mailto:servizioclienti@arcadia-italia.com)
- PEC del Fornitore: [arcadiaitaliasrl@pec.it](mailto:arcadiaitaliasrl@pec.it)
- Sede operativa: Via Virginio Orsini 19 - Roma 00199

Il Cliente può inviare eventuali reclami mediante i seguenti canali:

- Via Web: dal sito [www.arcadiagaseluce.it](http://www.arcadiagaseluce.it) compilando l'apposito modulo
- Per Posta scrivendo a: [servizioclienti@arcadia-italia.com](mailto:servizioclienti@arcadia-italia.com)

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. Il Fornitore potrà comunicare in fattura e sul sito web eventuali ulteriori canali di contatto ai quali il Cliente potrà rivolgersi per richiedere informazioni.

## ❖ Art. 21. Assicurazioni clienti finali Gas

Il Fornitore informa il Cliente che 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, ai sensi della deliberazione ARERA 223/2016/R/gas. 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 nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

## ❖ Art. 22. Offerte Placet

In conformità a quanto disposto dalla deliberazione 555/2017/R/com dell'Autorità, allo scopo di rafforzare la capacità di scelta dei consumatori e per agevolare la comparazione nel mercato libero, Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'offerta predefinita rivolta a famiglie e piccole imprese (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela - PLACET) presentata da Arcadia, a condizioni contrattuali prefissate definite dall'Autorità.

Il cliente finale dichiara altresì di aver ricevuto in fase negoziale le seguenti informazioni: a) l'identità dell'esercente la vendita, l'indirizzo geografico in cui è stabilito e il numero di tele- fono e, nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali con clienti finali domestici, anche il numero di fax e l'indirizzo elettronico, ivi compreso l'indirizzo geografico dell'esercente la vendita cui inoltrare eventuali reclami e il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto secondo quanto previsto dal Codice del Consumo; b) le eventuali condizioni limitative dell'offerta e le caratteristiche principali del servizio, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi; c) le modalità e i tempi per l'avvio dell'esecuzione del contratto di fornitura, compresi gli eventuali adempimenti necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione e, nel caso di fornitura di energia elettrica, alla stipula dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento in prelievo di cui all'articolo 4 dell'Allegato A alla deliberazione n. 111/06 e gli oneri che ne possono conseguire a carico del cliente finale; d) la durata della validità dell'offerta e le modalità di adesione; e) le modalità per ottenere ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati; f) la durata del contratto, le condizioni del rinnovo, le modalità e i termini di preavviso per l'esercizio del diritto di ripensamento e della facoltà di recesso dal contratto, ivi comprese per i clienti finali domestici, se applicabili, le informazioni relative a condizioni, termini e procedure per esercitare il diritto di ripensamento ai sensi del Codice del consumo, le informazioni sui costi ragionevoli che dovrà sostenere il cliente finale in caso di esercizio di tale diritto o di perdita dello stesso o di esercizio dello stesso dopo aver comunque presentato richiesta di avvio della fornitura ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8.