

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA - SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA

Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento

ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;

Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica la fornitura è posta in carico al Fornitore;

Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato;

Cessazione della fornitura: è il momento in cui, per qualunque causa strumentale o comunque connessa con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura, cessa l'erogazione del servizio di maggior tutela da parte del Fornitore;

Cliente o Cliente finale: è il Cliente avente diritto al Servizio di maggior tutela, ai sensi dell'art. 8.2 dell'Allegato 1 alla deliberazione ARERA 301/2012 e ss.mm.ii. (TIV), in possesso dei requisiti di cui al decreto legislativo 210/21 e ss.mm.ii. (clienti vulnerabili);

Clienti non disalimentabili: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagiofisico;

Clienti titolari di bonus sociale: sono i Clienti domestici che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico così come definiti all'articolo 2, commi 2.2 e 2.3 del TIBEG;

Codice del Consumo: è il D.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 come successivamente modificato e integrato;

Codice di condotta commerciale: è la deliberazione dell'ARERA 366/2018/R/com e smi;

Condizioni Economiche regolate o Condizioni Economiche: sono le condizioni economiche di fornitura regolate da ARERA ai sensi dell'Allegato 1 alla deliberazione ARERA 301/2012 e ss.mm.ii. (TIV);

Contratto: è il contratto di fornitura di energia elettrica nel Servizio di maggior tutela a condizioni regolate da ARERA, composto dalle presenti Condizioni generali di fornitura, dalle Condizioni economiche e dalla Documentazione contrattuale;

Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs.79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

Documentazione contrattuale: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta - oltre che delle presenti Condizioni generali di fornitura comprensive delle Condizioni economiche - della proposta contrattuale, della modulistica e di ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa in vigore ovvero utile, quali a titolo esemplificativo, l'informativa sul trattamento per i dati personali;

Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente finale (Sez. 2 del TIF); **Fattura di periodo:** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale (Sez. 1 del TIF);

Fornitore: è l'esercente il Servizio di maggior tutela ai sensi dell'art. 1 commi 2 e 3 del D.L. 18.06.2007 n. 73 convertito con L. 3.8.2007 n. 125, individuato nella società IREN MERCATO S.p.A., con sede in Via dei Santi Giacomo e Filippo 7, 16122 Genova (GE);

Forza maggiore: è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;

Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica prelevata presso il Punto di fornitura;

Servizio di maggior tutela o Servizio: è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 2, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n.188 del 14 agosto 2007, alle condizioni economiche e contrattuali stabilite da ARERA, riservato ai Clienti che ne facciano richiesta oppure ai Clienti rimasti senza un venditore nel mercato libero e di conseguenza senza un contratto di trasporto e di dispacciamento in vigore, senza interruzione della fornitura e quale servizio di ultima istanza;

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

Potenza contrattualmente impegnata: è il livello di potenza, indicato nel Contratto (ovvero il medesimo livello di potenza contrattualmente impegnata precedentemente reso disponibile dall'esercente la vendita uscente nel caso di attivazione del Servizio di maggior tutela quale servizio di ultima istanza), reso disponibile dal Fornitore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità il Fornitore può derogare dall'installazione del limitatore di potenza;

Potenza disponibile: è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il Cliente sia disalimentato; la potenza disponibile è la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, ovvero la potenza richiesta dal titolare del punto di prelievo, ridotta rispetto a quella per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, a condizione che la riduzione di potenza sia stata richiesta dal titolare del punto di prelievo e fissata contrattualmente;

Punto di fornitura: è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica;

SI: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n. 192 del 18 agosto 2010;

Supporto durevole: è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potersi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;

Switching: è la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato;

Terna: è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs. 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

TIBEG: è il 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;

TIC: è il Testo integrato connessioni;

TICO: è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;

TIF: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;

TIMOE: è il Testo integrato morosità elettrica;

TIQE: è il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016- 2023;

TIQV: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;

TIT: è il Testo integrato recante le disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione;

TIV: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali.

Tutte le deliberazioni ARERA sono pubblicate sul sito www.arera.it

Articolo 2. Oggetto

2.1 Il Servizio di maggior tutela ha per oggetto esclusivo la vendita di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura.

2.2 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura entro il limite di potenza disponibile. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati.

2.3 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

Articolo 3. Conclusione del Contratto - Accesso al Servizio

3.1 Il Contratto si può concludere, su iniziativa del Cliente:

- a) nel momento in cui entro il termine di 45 giorni (o altro termine previsto dall'ARERA) dalla data di sottoscrizione della proposta di somministrazione da parte del Cliente, il Fornitore abbia manifestato per iscritto, anche in formato elettronico, di accettare della proposta previo accertamento dei presupposti e requisiti stabiliti da ARERA e dalla vigente normativa; oppure
- b) nel caso di proposta del Fornitore al Cliente a mezzo corrispondenza, anche tramite web, nel momento in cui il Fornitore sia venuto a conoscenza dell'avvenuta accettazione della proposta formulata al Cliente; qualora il Cliente non dovesse inviare l'accettazione al Fornitore con le modalità indicate nella proposta, quest'ultima non produrrà alcun effetto; oppure
- c) mediante adesione del Cliente, che restituisce al Fornitore l'apposito modulo di adesione debitamente compilato e sottoscritto.

3.2 I Clienti rimasti senza un venditore nel mercato libero e di conseguenza senza un contratto di trasporto e di dispacciamento in vigore accedono d'ufficio al Servizio, senza soluzione di continuità.

3.3 Il Cliente dichiara di avere la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati gli impianti.

Articolo 4. Procura a recedere

4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza al Fornitore perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

4.2 Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ovvero nei casi in cui il Cliente richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.3, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

Articolo 5. Diritto di ripensamento

5.1 In virtù di quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale, nonché dal Capo I del Titolo III della parte III del Codice del Consumo di cui al D. Lgs. 6 settembre 2005, n.206 e ss.mm.ii. il Cliente finale domestico, fatto salvo quanto indicato al punto b), qualora il Contratto sia stato concluso in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o a distanza, può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto.

5.2 Il periodo di ripensamento di 14 giorni di cui al precedente art. 5.1 è prolungato a 30 giorni per i Contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti. La disposizione di cui al presente art. 5.2 non si applica ai Contratti conclusi nel contesto di visite domiciliari da parte del Fornitore, richieste dal Cliente e non organizzate dal medesimo in forma collettiva.

5.3 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.

5.4 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.

5.5 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento.

5.6 Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo fissato dalla normativa vigente. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

5.7 Le Parti prendono atto che:

- a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento dal Contratto e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;
- b) se il Cliente esercita il diritto di ripensamento dal Contratto avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente deve individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta.

Articolo 6. Attivazione - Condizioni

6.1 L'attivazione della fornitura con il Fornitore, ricorrendone i presupposti, è subordinata:

- a) all'ottenimento da parte del Cliente del consenso del proprietario dell'immobile ove si effettuerà la fornitura, per l'eventuale esecuzione, da parte del Distributore, di interventi necessari per l'alloggiamento degli impianti e del Gruppo di Misura;
- b) all'ottenimento, a cura e spese del Cliente, dei consensi formali, ove necessari, all'esecuzione da parte del Distributore dell'alloggiamento ed al mantenimento del Gruppo di Misura ivi compresi eventuali autorizzazioni e diritti di servitù a favore di Clienti;
- c) al versamento a cura del Cliente di contributi ed oneri previsti dalla vigente regolazione.

6.2 Fermo restando quanto previsto all'art. 6.1 nel caso in cui il punto di prelievo per il quale il Cliente entrante domandi la voltura sia interessato da morosità pregresse del cliente uscente o risulti sospeso per morosità del cliente uscente, il Cliente entrante non è tenuto al pagamento delle morosità pregresse del cliente uscente, fatto salvo quanto previsto ai commi 6.3, 6.4 e 6.5.

6.3 Qualora il Cliente entrante dichiari di aver fruito della fornitura in un periodo antecedente alla richiesta di voltura, il Cliente entrante sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti a fronte dell'erogazione della fornitura per il periodo dichiarato dal Cliente entrante stesso.

6.4 Il Cliente entrante è tenuto al pagamento di tutte le morosità pregresse contratte dal cliente uscente nel punto di prelievo oggetto di voltura nel caso in cui il Cliente entrante dichiari di essere erede del Cliente uscente.

6.5 Il Fornitore si riserva in ogni caso la facoltà di richiedere eventuale ed ulteriore documentazione a supporto delle dichiarazioni rese dal Cliente entrante e/o a corredo della richiesta di voltura quali ad esempio, contratto di acquisto, contratto di locazione ed altro.

6.6 In caso di subentro, ossia di attivazione della fornitura da parte di un Cliente entrante in seguito alla cessazione della fornitura da parte del cliente uscente con disattivazione del contatore, si applicano le disposizioni di cui ai commi da 6.2 a 6.5.

6.7 Il Fornitore si riserva comunque la facoltà di non attivare il Servizio e/o di risolvere il rapporto di fornitura nei casi previsti dal TIV e/o nei casi in cui le installazioni del Cliente non risultino conformi alle vigenti norme di legge e/o tecniche.

6.8 Al Cliente è fatto assoluto divieto di subfornitura di energia elettrica.

6.9 La data di Attivazione della fornitura viene specificata dal Fornitore tramite comunicazione. Nei casi di cambio venditore e salvo diversa esplicita richiesta del Cliente, l'Attivazione della fornitura ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto. Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'attivazione della fornitura nei termini indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima. Nei casi di Attivazione della fornitura quale servizio di ultima istanza, la stessa ha luogo nelle tempistiche previste da ARERA.

Articolo 7. Servizio di trasmissione e di distribuzione

7.1 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione, a fornire ed eventualmente sottoscrivere atti e/o documenti utili e/o necessari agli scopi di cui al presente articolo.

7.2 Il Cliente, ove applicabile, conferisce mandato all'esercente la maggior tutela per la stipula dei contratti per i servizi erogati dal Distributore.

7.3 Il Cliente si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione del mandato.

Articolo 8. Condizioni Economiche

- 8.1 Il prezzo finale dell'energia è composto da quote tariffarie (fisse e variabili), imposte ed IVA.
- 8.2 Le quote tariffarie applicate saranno quelle definite dall'ARERA, periodicamente aggiornate. Le tariffe sono applicabili soltanto per il periodo di validità delle stesse indicato nei provvedimenti di ARERA. I prezzi e le condizioni di contratto potranno variare in conformità a nuove disposizioni emanate dalle competenti Autorità.
- 8.3 Le accise costituiscono le imposte gravanti sui consumi di prodotti energetici e vengono riscosse da IREN Mercato S.p.A per conto dell'erario o degli enti locali cui tali quote competono; le aliquote applicate saranno quelle previste dalla normativa fiscale e sono indicate specificamente in fattura.
- 8.4 L'imposta sul valore aggiunto (IVA) costituisce un'imposta indiretta sui consumi e viene riscossa da IREN Mercato S.p.A. e versata all'erario secondo le aliquote previste dalla legge vigente.
- 8.5 Per ottenere l'applicazione di eventuali agevolazioni fiscali connesse con la riduzione delle imposte di fabbricazione (accise) e delle relative addizionali è necessaria l'esplicita richiesta da parte del Cliente e la compilazione da parte del Cliente stesso dell'apposito modulo, eventualmente allegato.
- 8.6 I corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica, eventualmente differenziati per fasce orarie o articolati in scaglioni, sono indicati in euro per kWh.

Articolo 9. Altri corrispettivi

- 9.1 Contestualmente ai consumi potranno essere inseriti, direttamente in fattura, altri importi accessori quali corrispettivi di prestazioni fornite da IREN Mercato S.p.A., rimborsi di spese da questa sostenute a favore del Cliente, prestazioni accessorie e specifiche del Distributore o arrotondamenti degli importi fatturati.
- 9.2 Gli importi accessori diversi rispetto alle voci relative ai consumi dell'utenza possono essere quelli indicati nella seguente elencazione, da ritenersi comunque non esaustiva:
 - a) diritti fissi per prestazioni commerciali richieste dal Cliente (es. nuova attivazione, subentro, voltura, ecc.) pari a quanto previsto dalle normative vigenti;
 - b) deposito cauzionale a garanzia dei pagamenti;
 - c) imposta di bollo gravante sui contratti e/o sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio;
 - d) arrotondamenti;
 - e) interessi moratori dovuti per ritardati pagamenti delle fatture, determinati secondo le modalità di cui all'art. 14;
 - f) rimborso spese postali relative a solleciti di pagamento;
 - g) contributo di disattivazione e/o riattivazione della fornitura in caso di sospensione del servizio per morosità;
 - h) aumenti di potenza disponibile;
 - i) rimborso spese per recupero crediti.

Articolo 10. Durata del Contratto, rinnovo e recesso

- 10.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 10.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura.
- 10.3 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere.
- 10.4 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.
- 10.5 Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso, al fine di disattivare la fornitura, il termine di preavviso è stabilito in un mese decorrente dalla data di ricevimento da parte del Fornitore della comunicazione del Cliente. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto utilizzando l'apposita modulistica a disposizione presso gli sportelli del Fornitore ovvero presentando una qualsiasi dichiarazione scritta ed esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto al fine di cessare la fornitura o per altre motivazioni. In questa ipotesi il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo in quota fissa previsto dall'Allegato 1 alla Delibera ARERA 301/2012/R/EEL.

Articolo 11. Fatturazione

Disposizioni generali

- 11.1 La fatturazione dei consumi di energia elettrica avviene in base a quanto stabilito dalla normativa ARERA - TIF e in particolare in base a quanto previsto dal presente articolo.
- 11.2 Il Cliente ha la facoltà, nei casi previsti dalla normativa, di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.
- 11.3 L'indicazione aggregata delle diverse voci di spesa è riportata nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.O; l'indicazione di dettaglio di singola voce di spesa è riportata nel "quadro di dettaglio" della bolletta, che è disponibile al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le modalità indicate nella bolletta stessa. Il Fornitore inserisce all'interno della bolletta sintetica il numero che identifica in modo univoco la fattura elettronica valida ai fini fiscali trasmessa al S.D.I. dell'Agenzia delle Entrate cui la bolletta si riferisce.
- 11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della bolletta, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.iseservizioelettrico.it la "Guida alla lettura delle voci di spesa", recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" contattando il servizio clienti o recandosi presso gli sportelli territoriali.
- 11.5 Le bollette emesse sono rese disponibili al Cliente secondo le modalità indicate dallo stesso Cliente nella Documentazione contrattuale.
- 11.6 Al Cliente che scelga di ricevere la bolletta in formato cartaceo, anche qualora tale opzione sia esercitata successivamente all'attivazione del Servizio di maggior tutela, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.
- 11.7 Al Cliente che non richiede la bolletta in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.
- 11.8 Il livello dello sconto di cui al comma 11.7 è pari a quanto previsto dalla delibera ARERA 610/2015/R/com e ss.mm.ii.
- 11.9 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.7 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.O.
- 11.10 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine indicato sulla bolletta. Tale termine non potrà essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.
- 11.11 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente sono indicate in bolletta ove è riportato anche il canale di pagamento gratuito. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.
- 11.12 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:
 - a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
 - b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in bolletta - e validate dal Distributore;
 - c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore.

In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente. In tutti i casi di assenza di dati circa il

consumo storico, il Fornitore determinerà la stima dei consumi stessi tenuto conto del consumo di utenze analoghe o del dato di consumo annuo dichiarato dal cliente, avendo anche riguardo alla potenza installata (kWh).

In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera, come previsto dalla normativa ARERA (del. 200/99 art. 5)

Fatturazione di periodo

11.3 La Fattura di periodo è emessa con frequenza mensile o bimestrale in base a quanto stabilito dalla normativa ARERA - TIF.

11.4 La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo varia e aumenta in funzione del ritardo con cui le fatture vengono emesse in base a quanto stabilito dalla normativa ARERA - TIF. In caso di Cliente finale la cui fornitura è dotata di contatore elettronico telegestito a fasce, ed il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati, il Cliente ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore in base a quanto stabilito dalla normativa ARERA - TIF.

Fatturazione di chiusura

11.5 Il tentativo di recapito della Fattura di chiusura al Cliente deve essere effettuato entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine la fattura è emessa:

- a) entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo in caso di fatture in formato digitale/elettronico;
- b) entro l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo in caso di fatture in formato cartaceo.

11.6 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.15, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo varia e aumenta in funzione del ritardo con cui le fatture vengono emesse in base a quanto stabilito dalla normativa ARERA - TIF.

11.7 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione del Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore in base a quanto stabilito dalla normativa ARERA - TIF.

Articolo 12. Rateizzazione

12.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, con le modalità stabilite dal TIV e richiamate dal presente articolo, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

- a) per i Clienti domestici qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera c) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
- b) per tutti i punti di prelievo ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura.
- c) per i Clienti di cui alle lettere a), nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione di cui all'art. 4 del TIF;
- d) per i Clienti di cui alle lettere a), nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'art. 9 comma 9.1 del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

12.2 La rateizzazione può essere richiesta solo per corrispettivi il cui importo superi Euro 50 (cinquanta).

12.3 La richiesta di rateizzazione dei corrispettivi effettuata dal Cliente deve essere formulata con le modalità indicate nella bolletta dal Fornitore ed entro i dieci (10) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della medesima bolletta. In assenza di richiesta di rateizzazione dei corrispettivi entro tale termine, il Cliente perde il diritto alla rateizzazione.

12.4 Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate del Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta. Il corrispettivo dovuto è suddiviso in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli e comunque non inferiore a due. Le rate, non cumulabili, hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il Fornitore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dai documenti di fatturazione e di inviarle separatamente da questi ultimi.

12.5 Il Fornitore ha la facoltà di richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente, oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore allega alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permette il pagamento della prima rata; il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo.

12.6 In deroga al comma che precede, il Cliente può negoziare con il proprio Fornitore un diverso accordo. In tali casi, la volontà del Cliente deve essere manifestata espressamente.

12.7 Nel caso di cambio del fornitore, il Fornitore ha la facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. L'esercente della maggior tutela che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informare il Cliente finale nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

12.8 I Clienti a cui sia stato riconosciuto il bonus sociale, per ragioni di disagio economico e/o di disagio fisico, possono, inoltre, chiedere la rateizzazione della/e fattura/e oggetto di costituzione in mora secondo i termini e le modalità disciplinati dal TIBEG.

Articolo 13. Garanzie a carico del Cliente finale

13.1 L'ammontare del deposito cauzionale applicato dall'esercente la maggior tutela ai sensi dell'Articolo 14 della deliberazione n. 200/99, fatto salvo quanto previsto ai sensi dei commi 13.2 e 13.3, è determinato in misura pari a 11,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo della tipologia contrattuale di cui al comma 2.3, lettera a) del TIV.

13.2 Le disposizioni di cui al presente punto si applicano anche ai punti di prelievo relativi alle connessioni temporanee, di cui al comma 7.3 del TIC per i quali risulta disponibile il dato di misura, ad esclusione delle connessioni temporanee dedicate ai cantieri, indipendentemente dalla potenza disponibile dei punti di prelievo medesimi.

13.3 Per i punti di prelievo relativi a clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica ai sensi della deliberazione ARG/elt 117/08, l'ammontare del deposito cauzionale applicato dall'esercente la maggior tutela ai sensi dell'articolo 14 della deliberazione n. 200/99 è determinato in misura pari a 5,2 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata.

13.4 L'ammontare del deposito cauzionale non deve in ogni caso essere richiesto nei casi in cui il Cliente finale titolare del punto di prelievo richieda la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito ai sensi dell'articolo 15 della deliberazione n. 200/99.

13.5 L'esercente la maggior tutela applica il deposito cauzionale al momento dell'attivazione del Servizio di maggior tutela.

13.6 Il livello del deposito cauzionale di cui al comma 13.1 è aggiornato con cadenza biennale dall'Autorità.

13.7 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.1 è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni: a) l'esercente la vendita abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura; b) il Cliente finale non abbia adempiuto alle previsioni di cui al comma 13.1 e l'esercente la vendita abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

13.8 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale ai sensi del comma 13.7 eventualmente richiesto, l'esercente la vendita può chiedere all'impresa di distribuzione di procedere ai sensi delle disposizioni di cui al Titolo II del TIMOE. In tali casi non si applicano le previsioni di cui al comma 4.3, lettera c) del medesimo provvedimento.

Articolo 14. Interessi di mora

- 14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.
- 14.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.
- 14.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. E' esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

Articolo 15. Inadempimento del Cliente

- 15.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente, fermo restando quanto previsto dall'articolo 14, trascorsi almeno 20 giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).
- 15.2 Il termine di cui al comma 15.1 non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.
- 15.3 Nel caso in cui il Fornitore invii una comunicazione di costituzione in mora nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità con riferimento a fatture non contemplate nella precedente comunicazione, i suddetti termini ultimi per il saldo dei corrispettivi dovuti potranno essere ridotti in misura comunque non inferiore a 7 (sette) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata e 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC, o comunque a 10 (dieci) giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.
- 15.4 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 15.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 giorni lavorativi dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.
- 15.6 Trascorso il termine aggiuntivo di cui al comma 15.5, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima di procedere alla sospensione della fornitura nei termini di cui al comma 15.5, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al quindici per cento della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, senza alcun ulteriore preavviso verrà effettuata la sospensione della fornitura.
- 15.7 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'articolo 24 relativo alle comunicazioni.
- 15.8 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di trasmettere al SII la comunicazione di risoluzione contrattuale. La risoluzione ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.
- 15.9 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà di diritto, con effetto dalla relativa data, la risoluzione contrattuale.
- 15.10 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza;
 - b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente:
 - I. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - II. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di costituzione in mora;
 - III. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.
- 15.11 Nei casi di cui al comma 15.10, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 15.12 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

Articolo 16. Prestazioni di competenza del Distributore

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

Articolo 17. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

- 17.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica.
- 17.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.
- 17.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi.
- 17.4 Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

Articolo 18. Forza maggiore

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

Articolo 19. Responsabilità

- 19.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.
- 19.2 Il Fornitore non potrà essere ritenuto in nessun caso responsabile della qualità del servizio di distribuzione ivi incluso il rispetto dei limiti in frequenza tensione della fornitura di energia elettrica stabiliti dalla normativa tecnica vigente. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche di eventuali interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione contrattuale.
- 19.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.
- 19.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

Articolo 20. Clausola risolutiva espressa

- 20.1 Fermo quant'altro previsto dalle presenti Condizioni generali di fornitura, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile, il Contratto potrà essere risolto di diritto dal Fornitore qualora le inadempienze contestate siano relative a:
- mancato pagamento di fatture ovvero mancata prestazione e/o ricostituzione del deposito cauzionale e/o garanzia;
 - impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni sugli stessi (lettura, apertura, disalimentazione, operazioni di manutenzione etc.);
 - mancata comunicazione di affitti di locali, vendita dei locali;
 - condizioni di sicurezza mancanti;
 - inadempimenti del Cliente sopra descritti verificatisi in altre utenze gestite dal Fornitore e riconducibili allo stesso soggetto giuridico;
 - prelievi fraudolenti di energia elettrica abusando dei servizi forniti dal Fornitore o dal Distributore.
- 20.2 Il venir meno del requisito di vulnerabilità comporta la risoluzione del Contratto secondo quanto previsto dalla vigente disciplina normativa e regolatoria vigente.

Articolo 21. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

- 21.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale.
- 21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato e altresì scaricabile all'indirizzo www.iseservizioelettrico.it.
- 21.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).
- 21.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

Articolo 22. Eterointegrazione delle condizioni di fornitura

- 22.1 Sono recepite di diritto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa in particolare l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti Condizioni generali di fornitura.
- 22.2 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

Articolo 23. Cessione del Contratto, cessione del credito

- 23.1 Il Fornitore si riserva la facoltà, dandone avviso al Cliente, di cedere/trasferire il Contratto ad altra impresa, anche non appartenente al Gruppo IREN, autorizzata allo svolgimento del Servizio di maggior tutela, garantendo comunque al Cliente il mantenimento degli stessi termini e condizioni disciplinali dal Contratto stesso.
- 23.2 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di cedere i crediti scaturenti dal Contratto ai sensi degli articoli 1260 e segg. Cod. Civ.

Articolo 24. Comunicazioni

- 24.1 Tutte le comunicazioni devono essere fatte per iscritto e dovranno riportare sia i dati identificativi del Cliente, sia i dati identificativi della sede della fornitura. Dette comunicazioni dovranno essere inoltrate a IREN MERCATO a mezzo del servizio postale o a mezzo corriere o, quando previsto, a mezzo di incaricati del Fornitore, al Servizio Gestione Clienti, in Via Nubi di Magellano, n. 30, CAP 42123, Reggio Emilia per tutti i contratti relativi alle utenze site nel territorio nazionale.
- 24.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.
- 24.3 Restano salve le disposizioni che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

Articolo 25. Legge applicabile e foro competente

- 25.1 La legge applicabile a fini contrattuali è quella italiana. Per ogni controversia è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

Articolo 26. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

- 26.1 Il Cliente che abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.html) oppure presso organismi ADR riconosciuti, nonché presso le Camere di commercio che hanno aderito alla Convenzione sottoscritta dall'ARERA e Unioncamere, il tutto come descritto nel suddetto sito dell'Autorità, ai quali il Fornitore si impegna a partecipare.
- 26.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

Articolo 27. Codice Etico e Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001

- 28.1 Iren Mercato S.p.A. ha, altresì, adottato il Codice Etico del Gruppo Iren che definisce i valori di etica aziendale il cui rispetto consente, fra l'altro, di prevenire la commissione di reati previsti dal Decreto citato. Conseguentemente, nello svolgimento della propria attività, Iren Mercato S.p.A. si atterrà a quanto
- 28.2 disposto nel suddetto Codice Etico, nonché a quanto indicato nel proprio Modello organizzativo.
- 28.3 Il Codice Etico e il Modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii. di Iren Mercato S.p.A. sono consultabili sul sito web www.irenlucegas.it