

# PLACET LUCE

DOMESTICO





CODICE PRODOTTO: RES\_EL\_PCT01010118\_V | Prezzo variabile

**1. SORGENIA OFFERTA PLACET**

La presente offerta è riservata esclusivamente ai clienti domestici (il "Cliente").

Le presenti Condizioni Economiche (le "CE") definiscono il prezzo per la somministrazione dell'energia elettrica al Cliente e le ulteriori condizioni dell'offerta denominata "Sorgenia PLACET Variabile Luce Domestico". Le CE di Sorgenia PLACET Variabile Luce Domestico integrano le condizioni generali di contratto per la somministrazione di energia elettrica per il mercato libero domestico di Sorgenia (le "CGC") e le CGC, le CE e il Modulo di Adesione costituiscono il contratto (il "Contratto"). I termini qui utilizzati con la lettera maiuscola hanno il medesimo significato ad essi attribuito nelle CGC, salvo ove diversamente espressamente previsto.

**2. CONDIZIONI ECONOMICHE LUCE****VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA****CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE****Primi 12 mesi di fornitura**

**Corrispettivo annuo** PFIX: **48 €/PDR/anno**

**Corrispettivo dipendente dal consumo** **PVOL (1+λ)\* (P ING\_m + α)**

F0 per punti trattati monorari: **0,061 €/kWh**

F1: **0,061 €/kWh** F2-3: **0,061 €/kWh** per punti trattati non monorari

Sarà inoltre applicato al Cliente un corrispettivo (corrispettivo CDISPD) a copertura dei costi del servizio di dispacciamento e del mercato della capacità, di valore unitario pari al corrispettivo CDISPD previsto per il Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili, come definito e periodicamente aggiornato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Il valore vigente del corrispettivo CDISPD è consultabile sul sito istituzionale dell'Autorità ed è applicato secondo la regolazione pro tempore vigente.

**ULTERIORI INFORMAZIONI DI DETTAGLIO RELATIVA AI CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE:**

La componente Pvol (espressa in quota energia €/kWh), è soggetta ad indicizzazione mensile, secondo la regolazione vigente riferita alle offerte PLACET, sulla base di:

- Corrispettivo P\_INGm, a copertura dei costi di approvvigionamento dell'energia elettrica nel mese m pari al valore consuntivo medio aritmetico mensile del PUN Index GME, eventualmente differenziato per fasce, come determinato dal GME e pubblicato sul sito internet dell'Autorità;
- λ, parametro rappresentativo delle perdite di rete, previste dall'ARERA in relazione alle dispersioni di energia durante il trasporto, pari al 10% per forniture allacciati in bassa tensione;
- parametro α, espresso in €/kWh liberamente definito dal Fornitore, fisso e invariabile per 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della fornitura, a copertura dei costi di approvvigionamento e consegna dell'energia elettrica non coperti dal PUN Index GME.

La componente Pvol sarà differenziata per fasce di consumo (F1 e F23) nel caso di misuratore trattato per fasce o orario ai sensi del TIS o applicata in forma monoraria negli altri casi.<sup>1</sup> La componente Pvol è espressa al lordo delle perdite di rete definite dal TIS.

La componente P\_ING ha raggiunto nel corso degli ultimi 12 (dodici) mesi un valore unitario massimo per ciascuna fascia pari a **Gen 2026 €/kWh nel mese di 0,13266**.

La componente Pfix (espressa in quota punto di prelievo) è fissa ed invariabile per 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della fornitura.

Le condizioni di cui alle presenti CE saranno applicate per 12 mesi dalla data di attivazione della somministrazione da parte di Sorgenia. All'approssimarsi della scadenza di validità dei corrispettivi di fornitura sopra descritti, il Fornitore provvederà a comunicare al Cliente in forma scritta tramite il Supporto durevole accettato dal Cliente all'atto della stipula del Contratto, i corrispettivi aggiornati riferiti alla medesima Offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui verrà effettuata la comunicazione. La comunicazione sarà inviata al Cliente con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza.

**SCONTI E/O BONUS**

La presente offerta prevede uno sconto di 6 €/POD/anno (che sarà erogato in misura pari a 0,5 €/POD/mese), in caso di scelta di modalità di pagamento SDD/CCR.

**TARIFFA PER L'USO DELLA RETE ELETTRICA**

Saranno addebitati inoltre le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione e le componenti UC3 e UC6, così come definite e aggiornate da ARERA; Tutte le componenti saranno applicate in base agli aggiornamenti pubblicati da ARERA. Eventuali aggiornamenti, nonché eventuali ulteriori componenti che dovessero essere valorizzate da ARERA o da diversa Autorità competente in corso di fornitura, saranno automaticamente applicate in bolletta.

**ONERI GENERALI DI SISTEMA**

Saranno applicati al cliente gli oneri generali di sistema relativi al sostegno delle energie rinnovabili e alla cogenerazione (ASOS) e i rimanenti oneri generali (ARIM), così come definiti e aggiornati da ARERA. La componente ASOS serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i Clienti elettrici. Tutte le componenti saranno applicate in base agli aggiornamenti pubblicati da ARERA. Eventuali aggiornamenti, nonché eventuali ulteriori componenti che dovessero essere valorizzate da ARERA o da diversa Autorità competente in corso di fornitura, saranno automaticamente applicate in bolletta.

**VALORI VIGENTI DEI CORRISPETTIVI DEFINITI DA ARERA**

I valori vigenti dei corrispettivi relativi alle tariffe per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema, determinati e periodicamente aggiornati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), sono consultabili sul sito istituzionale dell'Autorità al seguente indirizzo: [arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-ee](http://arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-ee)

I corrispettivi indicati sul sito ufficiale dell'Autorità sono applicati secondo la regolazione pro tempore vigente.

**IMPOSTE**

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

**3. FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

**3.1.** Le bollette saranno emesse con la frequenza indicata nell'art. 11.14 delle CGC.

**3.2.** La presente offerta prevede l'emissione della fattura e degli elementi di dettaglio in formato digitale, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. I documenti di fatturazione, se in formato digitale, saranno inviati al Cliente all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di adesione e/o saranno disponibili sull'area web riservata accessibile gratuitamente dal sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) o attraverso APP, in formato pdf scaricabile.

**3.3.** Il pagamento avverrà secondo le modalità definite dall'articolo 11 delle CGC.

<sup>1</sup> Le fasce orarie sono definite dalla delibera dell'ARERA n. 181/06 ("Aggiornamento delle fasce orarie con decorrenza 1 gennaio 2007"):

- F1: dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00;
- F2: dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 08:00 e dalle 19:00 alle 23:00 ed il sabato dalle 07:00 alle 23:00;
- F3: dal lunedì al sabato dalle 23:00 alle 07:00, tutte le ore della domenica e festivi.



## 4. SCONTO E BONUS

**4.1. Bonus sociale:** il bonus sociale per la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico, ove nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama gratuitamente il numero verde 800.166.654.

## SCHEDA DI CONFRONTABILITÀ PER I CLIENTI FINALI DOMESTICI

## STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE IMPOSTE

| Consumo annuo (kWh)                                                            | (A) Offerta | (B) Servizio di maggior tutela | (C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +)<br>A-B | (D) Variazione percentuale della spesa<br>(con segno + o segno -)<br>[(A-B)/Bx100] |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA     |             |                                |                                                              |                                                                                    |
| 1500                                                                           | 535,77      | 404,46                         | 131,31                                                       | 32%                                                                                |
| 2200                                                                           | 719,07      | 528,37                         | 190,70                                                       | 36%                                                                                |
| 2700                                                                           | 849,85      | 616,88                         | 232,97                                                       | 38%                                                                                |
| 3200                                                                           | 980,63      | 705,39                         | 275,24                                                       | 39%                                                                                |
| CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE NON DI RESIDENZA |             |                                |                                                              |                                                                                    |
| 900                                                                            | 379,23      | 387,00                         | -7,77                                                        | -2%                                                                                |
| 4000                                                                           | 1189,68     | 935,76                         | 253,92                                                       | 27%                                                                                |
| CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 4,5 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA   |             |                                |                                                              |                                                                                    |
| 3500                                                                           | 1094,47     | 794,08                         | 300,39                                                       | 38%                                                                                |
| CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 6 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA     |             |                                |                                                              |                                                                                    |
| 6000                                                                           | 1783,96     | 1272,21                        | 511,75                                                       | 40%                                                                                |

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tali valori sono stati determinati considerando una distribuzione tipo dei consumi nelle fasce orarie F1 e F2 F3.

## FASCE ORARIE

**Fascia F1** Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali

**Fascia F2 e F3** Dalle 19 alle 8 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, della domenica e dei giorni festivi

## ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI

**Onere richiesta di voltura** 23,00 Euro

## MODALITÀ DI INDICIZZAZIONE/VARIAZIONI

Le condizioni di cui alle presenti CE rimarranno invariate per 12 mesi dalla data di attivazione della somministrazione con Sorgenia.

Allo scadere di tale periodo, le Condizioni Economiche potranno essere modificate da Sorgenia, secondo le modalità riportate nell'art. 10.3 delle CGC.

## DESCRIZIONE DELLO SCONTO E/O DEL BONUS

La presente offerta prevede uno sconto di 6 €/POD/anno (che sarà erogato in misura pari a 0,5 €/POD/mese), in caso di contemporanea scelta di fattura digitale e di modalità di pagamento SDD/CCR.

## ALTRI DETTAGLI SULL'OFFERTA

L'offerta è a prezzo variabile, con P\_INGm che varia mensilmente. La tariffa indicata alla colonna B (Servizio di Maggior Tutela) invece varia trimestralmente.



## SCHEDA SINTETICA DOMESTICO LUCE PREZZO VARIABILE



PLACET VARIABILE LUCE | CODICE OFFERTA 000390ESVMP01XXES014771010000000

### OFFERTA ENERGIA ELETTRICA

VALIDA DAL 01/08/2026 AL 30/09/2026

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Venditore</b>                     | Sorgenia Spa,<br>Numero telefonico: 800.294.333<br>Indirizzo di posta: via Alessandro Algardi, 4, Milano<br>Indirizzo di posta elettronica: customercare@sorgenia.it                                                                                                                                                                              | www.sorgenia.it |
| <b>Durata del contratto</b>          | Indeterminata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |
| <b>Condizioni dell'offerta</b>       | L'Offerta prevede il riconoscimento di uno sconto pari a 6 €/POD/anno (erogato in misura pari a 0,5 €/POD/mese), qualora siano soddisfatti contemporaneamente i seguenti requisiti: formato dematerializzato per il recapito della bolletta e attivazione di modalità di pagamento mediante addebito automatico dell'importo fatturato (SDD/CCR). |                 |
| <b>Metodi e canali di pagamento</b>  | Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono l'addebito automatico su conto corrente bancario (SDD), su carta di credito (CCR) e il pagamento tramite bollettino                                                                                                                                                    |                 |
| <b>Frequenza di fatturazione</b>     | Bimestrale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |
| <b>Garanzie richieste al cliente</b> | Deposito cauzionale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |

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

| Consumo annuo (kWh)                                                                   | Spesa annua stimata dell'offerta |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA</b>     |                                  |
| 1.500                                                                                 | 535,77 €/anno                    |
| 2.200                                                                                 | 719,07 €/anno                    |
| 2.700                                                                                 | 849,85 €/anno                    |
| 3.200                                                                                 | 980,63 €/anno                    |
| <b>CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE NON DI RESIDENZA</b> |                                  |
| 900                                                                                   | 379,23 €/anno                    |
| 4.000                                                                                 | 1189,68 €/anno                   |
| <b>CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 4,5 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA</b>   |                                  |
| 3.500                                                                                 | 1094,47 €/anno                   |
| <b>CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 6 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA</b>     |                                  |
| 6.000                                                                                 | 1783,96 €/anno                   |

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



## CONDIZIONI ECONOMICHE

## Prezzo

## CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE

## Prezzo Variabile

## PRIMI 12 MESI DI FORNITURA

|                                      |                                                  |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Corrispettivo annuo                  | PFIX: 48 €/PDR/anno                              |
| Corrispettivo dipendente dal consumo | PVOL (1+λ)* (P ING_m + α)                        |
|                                      | F0 per punti trattati monorari: 0,061 €/kWh      |
|                                      | F1 0,061 €/kWh                                   |
|                                      | F2-3 0,061 €/kWh per punti trattati non monorari |

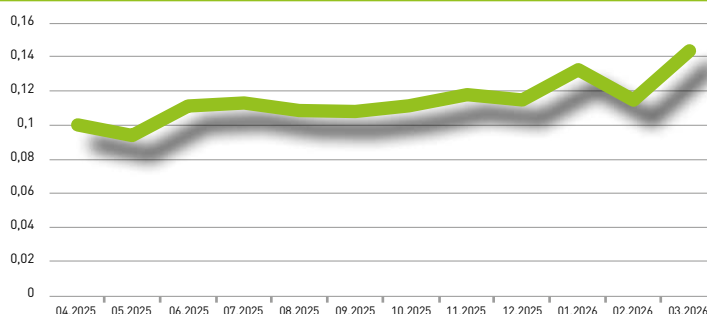
## Indice

Indice P\_INGm, valore consuntivo medio aritmetico mensile del PUN Index GME

## Periodicità indice

Mensile

## Grafico indice (12 mesi)



## Altri Corrispettivi\*

I valori vigenti dei corrispettivi relativi alle tariffe per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema, determinati e periodicamente aggiornati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), sono consultabili sul sito istituzionale dell'Autorità al seguente indirizzo: [arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-ee](http://arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-ee)

I corrispettivi indicati sul sito ufficiale dell'Autorità sono applicati secondo la regolazione pro tempore vigente.

## Imposte

Tutti i corrispettivi indicati nel Contratto sono da considerarsi al netto di imposte, accise, IVA e di qualsiasi altro onere fiscale gravante sulla fornitura eventualmente introdotto dopo la stipula del Contratto e per il quale è prevista espressamente un'indicazione in bolletta.

Per maggiori dettagli sulle aliquote fiscali applicabili, consultare il sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it).

## Sconti e/o bonus

La presente offerta prevede uno sconto di 6 €/POD/anno (che sarà erogato in misura pari a 0,5 €/POD/mese), in caso di contemporanea scelta di fattura digitale e di modalità di pagamento SDD/CCR.

## Prodotti e/o servizi aggiuntivi

Nessuno

## Durata condizioni e rinnovo

Le condizioni di cui alle presenti CE rimarranno invariate per 12 mesi dalla data di attivazione della somministrazione con Sorgenia. Allo scadere di tale periodo, le Condizioni Economiche potranno essere modificate da Sorgenia, secondo le modalità riportate nell'art. 10.3 delle CGC.

## Altre caratteristiche

Nessuna

\*Escluse imposte e tasse.

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



## ALTRE INFORMAZIONI

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

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

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

Si informa altresì il Cliente della facoltà di avvalersi, sia per la gestione del reclamo sia nell'ambito delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, dell'assistenza di una delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo).

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

**Diritto di ripensamento**

Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di Sorgenia o mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio online o telefonicamente), il Cliente potrà esercitare il proprio diritto di ripensamento, anche con riferimento ad una sola somministrazione, senza sostenere alcun onere aggiuntivo né obbligo di motivazione, entro 14 (quattordici) giorni dalla sua conclusione, dandone comunicazione a Sorgenia mediante raccomandata A/R o via fax ai recapiti indicati per i reclami eventualmente compilando il modulo ripensamento disponibile sul sito Internet e allegato al Contratto. Tale termine è esteso a 30 (trenta) giorni nel caso di Contratto concluso nel contesto di: (i) visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Consumatore; (ii) escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o concludere contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale. Se il Cliente non richiede espressamente che Sorgenia avvii le attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, tali attività saranno avviate solo successivamente allo scadere del predetto termine. Il Cliente che richieda l'avvio delle attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento potrà comunque esercitare, entro il termine, il proprio diritto di ripensamento, ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti da Sorgenia, nonché, ove la somministrazione abbia avuto inizio, gli eventuali corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto fino al momento della cessazione della fornitura. In questo caso, ai sensi degli artt. 50.3 e 51.8 del Codice del Consumo, il Consumatore riconosce che una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, ovvero una volta avviata la fornitura o, in caso di nuovo contratto con il medesimo fornitore, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto, non avrà più diritto di esercitare il ripensamento.

**Attivazione della fornitura**

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

**Dati di lettura**

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

**Ritardo nei pagamenti**

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



## MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

## Modalità e tempistiche

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

## Onere di recesso anticipato

Nessuno

## OPERATORE COMMERCIALE

## Codice identificativo o nominativo

## Firma e data



## 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 il Contratto è materialmente eseguito e la relativa 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 lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura;
- **Cliente o Cliente finale:** è la persona fisica che acquista energia elettrica per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;
- **Clienti non disalimentabili:** sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagio fisico;
- **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 di condotta commerciale:** è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM, come successivamente modificato e integrato;
- **Codice del consumo:** è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 come successivamente modificato e integrato;
- **Codice in materia di protezione dei dati personali:** è il d.lgs. 196/03, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;
- **Contratto:** è il contratto di fornitura di energia elettrica concluso sulla base dell'Offerta PLACET e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche;
- **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 delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:
  - a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
  - b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale;
  - c) scheda sintetica;
  - d) modulistica recante le condizioni economiche;
  - e) scheda di confrontabilità;
  - f) informazioni sul mix energetico;
  - g) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
  - h) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici;
  - i) modulo per la presentazione dei reclami;
  - j) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
  - k) informativa sul trattamento per i dati personali;
  - l) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.
- **Fattura:** è il documento denominato *bolletta sintetica*, oggetto della disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";
- **Fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente finale;
- **Fattura di periodo:** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;
- **Fornitore:** è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;
- **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 prelevato presso il Punto di fornitura;
- **Mercato libero:** è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica;
- **Offerta PLACET:** sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore dell'energia elettrica e al settore del gas naturale e a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 27 luglio 2017 555/2017/R/COM e s.m.i.;
- **Parti:** sono il Cliente e il Fornitore;
- **Potenza contrattualmente impegnata:** è il livello di potenza, indicato nei contratti, 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 finale 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;
- **Servizio di maggior tutela:** 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, riservato ai clienti finali domestici e ai clienti finali non domestici interamente connessi in bassa tensione aventi meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro;
- **SII:** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n. 192 del 18 agosto 2010;
- **Sistema indennitario:** è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato con deliberazione dell'ARERA 3 agosto 2017, 593/2017/R/COM e successive modifiche e integrazioni;
- **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 potervi 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:** 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 per il periodo di regolazione 2016-2019;
- **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;
- **TIOE:** è il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023;
- **TIOV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- **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 che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

## ARTICOLO 2. OGGETTO

- 2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.
- 2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.
- 2.3 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 7.
- 2.4 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.
- 2.5 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

- 3.1 Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Fornitore dell'accettazione del Cliente della proposta formulata dal Fornitore attraverso l'apposito modulo di adesione allegato al presente Contratto. L'efficacia del Contratto è condizionata ad una verifica da parte del Fornitore, da svolgersi entro 120 (centoventi) giorni dalla data di conclusione del Contratto, basata sui seguenti parametri:
  - (a) buon esito della procedura di cambio fornitore (switching), nuovo allaccio e relativa attivazione, subentro, voltura, voltura con cambio fornitore (quest'ultima, a decorrere dal 30 ottobre 2021);
  - (b) efficacia del contratto di trasporto dell'energia elettrica, del contratto di dispacciamento e degli eventuali ulteriori contratti applicabili con Terna e con il Distributore a cui gli impianti del Cliente si trovano allacciati;
  - (c) ottenimento da parte del Cliente e di Sorigenia delle autorizzazioni, concessioni e nulla osta necessari rilasciati dalle competenti autorità;
  - (d) rilascio della garanzia in forma di deposito cauzionale, nei termini definiti all'art. 12;
  - (e) esito positivo delle verifiche circa la solvibilità e affidabilità creditizia del Cliente. Il Cliente (persona fisica) è consapevole che tali verifiche saranno svolte, anche da parte di società terze specializzate, anche mediante la consultazione dei Si-

stemi di Informazione Creditizia (SIC), ai sensi dell'art. 30 ter lett. b-ter del D. lgs. 141/2010, come integrato dalla l. 4 agosto n.124/2017 e verranno effettuate nel rispetto delle prescrizioni della citata normativa e di quelle in materia di protezione dei dati personali;

- (f) trasmissione da parte del Cliente di tutta la documentazione prevista ai sensi della normativa, ivi inclusa, per le richieste di voltura, di voltura con cambio fornitore (quest'ultima, a decorrere dal 30 ottobre 2021), di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro, la documentazione attestante il legittimo possesso/detenzione dell'immobile e la data di decorrenza dello stesso;
- (g) ove applicabile, l'accettazione espressa del Cliente della facoltà di Sorigenia di cedere a soggetti terzi i crediti derivanti da operazioni soggette al regime di c.d. split payment (scissione dei pagamenti), previsto dall'art. 17-ter del D.P.R. 633/1972 e successive modifiche ed integrazioni nonché relative disposizioni attuative. L'importo eventualmente ceduto da Sorigenia corrisponde, in linea capitale, all'importo imponibile a fini IVA, quale indicato nelle fatture emesse nei confronti del Cliente. Tale accettazione dovrà essere inviata a Sorigenia mediante posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: [sorigenia@legalmail.it](mailto:sorigenia@legalmail.it);
- (h) nel caso in cui il metodo di pagamento definito contrattualmente sia l'addebito diretto sul conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), la correttezza delle coordinate bancarie fornite dal Cliente per l'addebito, la loro coerenza con l'istitutorio del conto, la correttezza dei dati della persona fisica delegata ad operare sul conto e il conseguente buon esito della procedura di rilascio del mandato all'incasso diretto;
- (i) in caso di accoglimento delle richieste di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro [pur al mancato verificarsi della condizione sospensiva di cui alla lettera (q) del presente articolo], verifica dell'avvenuto pagamento degli oneri richiesti dal Distributore per l'interruzione eventualmente eseguita e, a fronte di preventivo, degli oneri di nuovo allaccio o subentro;
- (j) verifica da parte di Sorigenia circa la correttezza della partita IVA e/o Codice Fiscale comunicati dal Cliente;
- (k) ove applicabile, efficacia della comunicazione di disdetta e/o recesso dal contratto di somministrazione in essere tra il Cliente e l'attuale fornitore;
- (l) l'assenza di richieste di sospensione per morosità del Punto di fornitura nel periodo ricompreso tra i dodici mesi precedenti la data di richiesta di cambio fornitore e la data di sua efficacia;
- (m) l'assenza di richieste di indennizzo ai sensi del TISIND (Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia

- elettrica e del gas naturale, Allegato A della Delibera ARERA 593/2017/R/com e ss.mm.ii.) in corso per il Punto di fornitura;
- (n) la non provenienza del Punto di fornitura dai Servizi di ultima istanza;
- (o) l'assenza di ulteriori richieste di cambio fornitore, di voltura, di voltura con cambio fornitore (quest'ultima, a decorrere dal 30 ottobre 2021) eseguite nei dodici mesi antecedenti la data di richiesta di cambio fornitore eventualmente necessaria a dare efficacia al Contratto;
- (p) l'accessibilità del misuratore;
- (q) l'assenza di casi di interruzione della fornitura relativi al Cliente, segnalati dal Distributore;
- (r) nel caso di voltura con cambio fornitore (a decorrere dal 30 ottobre 2021), l'indicazione in fase di stipula di una data di decorrenza non successiva al sessantesimo giorno solare successivo alla data di stipula.
- Il Fornitore comunica al Cliente l'avvenuta conclusione del Contratto o il proprio rifiuto a contrarre. Decorso il termine di cui sopra, in assenza di comunicazione del Fornitore, il presente Contratto sarà efficace.
- 3.2** Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.
- 3.3** Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente è d'accordo, su un altro Supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.
- 3.4** Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da f) a j) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.
- 3.5** La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.
- 3.6** Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri 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 a Sorgenia S.p.A. 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 4.2. 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 quest'ultimo 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** Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:
- (a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto tramite Raccomandata A/R a Sorgenia S.p.A., Casella postale 14287 20152 Milano o al numero di Fax 02 45882322;
- (b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.
- 5.2** L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.
- 5.3** 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.
- 5.4** La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento.
- 5.5** 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 pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.
- 5.6** Le Parti prendono atto che:
- (a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento 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 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 può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario sarà attivato il Servizio di maggior tutela.
- 5.7** Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

#### ARTICOLO 6. REVOCA DELLA RICHIESTA DI SWITCHING

- 6.1** Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di *switching* in base alle seguenti informazioni:
- (a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
- (b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
- (c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizio di maggior tutela;

- (d) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
- (e) le date delle eventuali richieste di *switching*, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*.
- 6.2** In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di *switching* entro l'ultima data utile.
- 6.3** Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 120 (centoventi) giorni dalla data di conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto dal diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.
- 6.4** Superato il termine di cui al comma 6.3, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
- 6.5** Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:
- (a) ritirare la richiesta di *switching* per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
- (b) confermare la richiesta di *switching*, rivalendosi sul Cliente finale.

#### ARTICOLO 7. CONCLUSIONE DEI CONTRATTI CON IL DISTRIBUTORE E CON TERNA

- 7.1** Per le offerte di energia elettrica, ai fini dell'Articolo 2 il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.
- 7.2** Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.
- 7.3** Il Cliente, ove applicabile, 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 dei mandati conferiti con il presente Contratto.

#### ARTICOLO 8. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

- 8.1** L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nella lettera di conferma.
- 8.2** La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.
- 8.3** Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

#### ARTICOLO 9. CONDIZIONI ECONOMICHE

- 9.1** Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta PLACET, sono allegate al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

#### 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 e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.
- 10.3** Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 10.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.
- 10.4** La comunicazione di cui al precedente comma 10.3 non sarà trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.
- 10.5** Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 10.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.
- 10.6** Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 10.3 e 10.4 e qualora il prezzo di cui al comma 10.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.
- 10.7** Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 10.8** 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. Il nuovo 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, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitore.
- 10.9** 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 ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

**10.10** Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto comunicandolo a Sorgenia S.p.A., Casella Postale 14287, 20152 Milano, o inviando un'email all'indirizzo [customer-care@sorgenia.it](mailto:customer-care@sorgenia.it), o inviando un fax al numero 02.45.88.23.22.

**10.11** Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

## ARTICOLO 11. FATTURAZIONE

### Disposizioni generali

**11.1** La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 11.12.

**11.2** Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.

**11.3** Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la fattura redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente nella propria area riservata, accessibile dal sito internet [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it).

**11.4** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet <https://guidafattura.sorgenia.it/> la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

**11.5** La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico tramite invio all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di stipula e/o saranno disponibili sull'area web riservata accessibile gratuitamente dal sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) o attraverso APP, in formato pdf scaricabile, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

**11.6** Al Cliente che non richiede la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.

**11.7** Il livello dello sconto di cui al comma 11.6 è pari a -6,00 euro/Punto di fornitura/anno.

**11.8** Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.6 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

**11.9** Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 2 (due) euro. Tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

**11.10** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.

**11.11** Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono l'addebito automatico su conto corrente bancario (SDD), su carta di credito (CCR) e il pagamento tramite bollettino (gratuito presso sportelli Poste Italiane convenzionati). Tali modalità sono indicate in fattura. 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:

- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore;
- i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, dell'andamento climatico, della tipologia d'uso nonché di eventuali altri dati in possesso di Sorgenia.

**11.13** In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

### Fatturazione di periodo

**11.14** La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza Bimestrale.

**11.15** 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 è pari a:

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

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

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

**11.16** In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

### Fatturazione di chiusura

**11.17** La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

**11.18** In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.17, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

- 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.17;
- l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino ad un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.17.

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

## ARTICOLO 12. RATEIZZAZIONE

**12.1** Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

- qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva punto ii, sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli;
- qualora a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
- nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 11;
- nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIGV non già previsti dalle precedenti lettere.

**12.2** Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.

**12.3** La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- nei casi di cui ai punti i. e ii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iii le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iv. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
- le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
- è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.

**12.4** Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

**12.5** Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.

**12.6** Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;
- qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
- la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;
- il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

**12.7** Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

## ARTICOLO 13. GARANZIE A CARICO DEL CLIENTE FINALE

**13.1** Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

**13.2** L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV) e riportato nelle seguenti tabelle:

| Clienti titolari di <i>bonus sociale</i> |      |                                                   |
|------------------------------------------|------|---------------------------------------------------|
| Ammontare deposito (€)                   | 5,2  | per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata |
| Clienti domestici                        |      |                                                   |
| Ammontare deposito (€)                   | 11,5 | per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata |

**13.3** L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2, è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di *bonus sociale*, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
- il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 13.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

**13.4** Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

**13.5** Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

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

**13.7** Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura conte-

stualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

- 13.8** Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.
- 13.9** Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

#### 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. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

#### ARTICOLO 15. INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

- 15.1** In caso di ritardo o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14, trascorso almeno 1 (un) giorno 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** Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura, sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.
- 15.3** Il termine di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore di cui al punto 15.2.
- 15.4** Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore diverso da quello di cui al punto 15.2.
- 15.5** La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 15.6** Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.
- 15.7** Il Fornitore, trascorsi inutilmente almeno 3 (tre) 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.
- 15.8** 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.
- 15.9** Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.
- 15.10** Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.
- 15.11** Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela.
- 15.12** In caso di ritardo o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela attivato dal SII.
- 15.13** 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 minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.
- 15.14** Nei casi di cui al comma 15.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 15.15** 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 oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponi-

bile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.

- 16.2** Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari 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. 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** In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di spacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 19.3** 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** Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:
- (a) una delle seguenti affermazioni risulti non veritiera o non corretta, anche in un momento successivo alla stipula del Contratto:
    - i. il/i Punto/i di fornitura indicato/i nel modulo di adesione risulta/no già adeguatamente collegati alle rispettive reti di distribuzione locale (nei casi diversi dai nuovi allacci) e le opere realizzate per collegare gli impianti del Cliente sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile e in grado di soddisfare i fabbisogni energetici del Cliente medesimo;
    - ii. gli impianti del Cliente sono adeguati ai fabbisogni dello stesso e conformi alla normativa di volta in volta applicabile in materia di sicurezza, prevenzione e alle disposizioni antinfortunistiche rispetto al cui adempimento il Cliente manleva Sorgenia da ogni responsabilità;
    - iii. il Cliente ha legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati gli impianti;
    - iv. il Cliente non ha obbligazioni insolite relativamente ai contratti stipulati con il precedente fornitore, con il Distributore e Terna;
    - v. il Cliente non ha subito iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto;
    - vi. il Codice Fiscale fornito in sede di stipula del Contratto risulta corretto in ogni sua parte;
  - (b) il Cliente non ottemperi alla richiesta di pagamento delle somme da quest'ultimo eventualmente dovute al Fornitore del Servizio di Salvaguardia, al Distributore o l'eventuale indennizzo CMOR (di cui al TISIND) richiesto da un precedente fornitore;
  - (c) in caso di manomissione e/o rottura dei sigilli del misuratore o di prelievo fraudolento da parte del Cliente;
  - (d) utilizzo dell'energia elettrica:
    - i. in Punti di fornitura diversi da quelli previsti nel Contratto;
    - ii. per usi diversi da quelli descritti nel modulo di adesione;
    - iii. in violazione delle migliori regole di prudenza e sicurezza;
    - iv. da parte di soggetti terzi a cui il Cliente possa aver ceduto questa in qualsiasi forma, ad esclusione del caso di presenza di un contratto di scambio sul posto, ritiro dedicato e simili;

- (e) mancato o ritardato pagamento di una o più fatture anche non consecutive;
- (f) mancata presentazione o rinnovo o ricostituzione della garanzia in forma di deposito cauzionale di cui all'articolo 13;
- (g) il Cliente non comunichi correttamente il proprio numero di Partita IVA e/o Codice Fiscale o non comunichi tempestivamente ogni variazione degli stessi;
- (h) esito negativo o peggioramento degli esiti delle verifiche circa la solvibilità e affidabilità creditizia del Cliente svolte da parte di società terze specializzate, per le quali il Cliente autorizza sin d'ora il trattamento dei propri dati personali;
- (i) apertura di una procedura di concordato preventivo, ivi inclusa la procedura di concordato in bianco ai sensi dell'articolo 161, comma 6, della legge fallimentare (R.D. 16 marzo 1942, n. 267 e ss.mm.ii.), con la sola eccezione della procedura di concordato preventivo con continuità aziendale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 186-bis della legge fallimentare, ovvero il deposito di un accordo di ristrutturazione dei debiti ex articolo 182-bis della legge fallimentare;
- (j) verificarsi delle condizioni di cui all'articolo 18 per l'intera somministrazione;
- (k) inefficacia della comunicazione di disdetta e/o recesso dal contratto di somministrazione in essere tra il Cliente e il fornitore uscente;
- (l) esito negativo della verifica da parte di Sorgenia che il Punto di fornitura sia servito da un Distributore con cui Sorgenia abbia in essere il contratto di trasporto dell'energia elettrica alla data di stipula del Contratto;
- (m) esito negativo della procedura di cambio fornitore (switching), nuovo allaccio e relativa attivazione, subentro, voltura, voltura con cambio fornitore (a decorrere dal 30 ottobre 2021);
- (n) mancata trasmissione da parte del Cliente di tutta la Documentazione contrattuale, ivi inclusa, per le richieste di voltura, di voltura con cambio fornitore (a decorrere dal 30 ottobre 2021), di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro, la documentazione attestante il legittimo possesso/detenzione dell'immobile e la data di decorrenza dello stesso;
- (o) ove applicabile, la mancata accettazione espressa del Cliente della facoltà di Sorgenia di cedere a soggetti terzi i crediti derivanti da operazioni soggette al regime di c.d. split payment (scissione dei pagamenti), previsto dall'articolo 17-ter del D.P.R. 633/1972 e successive modifiche ed integrazioni nonché relative disposizioni attuative;
- (p) nel caso in cui il metodo di pagamento definito contrattualmente sia l'addebito diretto sul conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), l'errata indicazione delle coordinate bancarie fornite dal Cliente per l'addebito, la loro incoerenza con l'istituto del conto, l'errata indicazione dei dati della persona fisica delegata ad operare sul conto e il conseguente esito negativo della procedura di rilascio del mandato all'incasso diretto;
- (q) in caso di accoglimento delle richieste di nuovo allaccio e relativa attivazione o di subentro, pur in presenza di casi di interruzione della fornitura relativi al Cliente, segnalati dal Distributore, mancato pagamento di quanto richiesto dal Distributore per la prestazione di interruzione eventualmente eseguita e, a fronte di preventivo, delle prestazioni di nuovo allaccio o subentro;
- (r) esercizio da parte di Sorgenia della facoltà di revoca della richiesta di cambio fornitore o della voltura con cambio fornitore (a decorrere dal 30 ottobre 2021) a fronte delle informazioni trasmesse dal SII ai sensi del TIMOE e della Delibera ARERA 135/2021/R/eel (a decorrere dal 30 ottobre 2021) e ss.mm.ii.. In particolare, il Distributore mette a disposizione di Sorgenia le seguenti informazioni:
- l'eventuale chiusura del Punto di fornitura a seguito dell'intervento di sospensione della fornitura per morosità;
  - l'eventuale presenza di una richiesta d'indennizzo in corso per il Punto di fornitura;
  - il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - le date delle eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di attivazione (per cambio fornitore);
  - le date delle eventuali richieste di attivazione (per cambio fornitore, per voltura e per voltura con cambio fornitore - le ultime due, a decorrere dal 30 ottobre 2021), oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di attivazione (per cambio fornitore, per voltura e per voltura con cambio fornitore - le ultime due, a decorrere dal 30 ottobre 2021) in corso;
- (s) esercizio da parte di Sorgenia della facoltà di revoca del nuovo allaccio e relativa attivazione o del subentro, a fronte della sussistenza di casi di interruzione della fornitura relativi al Cliente, segnalati dal Distributore o dal SII ai sensi del TIMOE;
- (t) venir meno per qualsiasi causa del mandato all'Addebito Diretto SEPA (SDD) sul conto corrente indicato dal Cliente;
- (u) violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle obbligazioni poste a suo carico dalla normativa fiscale di volta in volta applicabile per esclusivi fatto, colpa, responsabilità e, quindi, inadempimento del Cliente medesimo;
- (v) il Cliente di cui all'articolo 3 della Legge 136 del 13 agosto 2010 non utilizzi ai fini del pagamento gli strumenti indicati nella medesima norma;
- (w) quando da evidenze provenienti anche da soggetti terzi diversi dal Cliente, emerge che quest'ultimo non abbia più la legittima disponibilità dell'immobile;
- (x) nel caso di voltura con cambio fornitore (a decorrere dal 30 ottobre 2021), l'indicazione in fase di stipula di una data di decorrenza successiva al sessantesimo giorno solare successivo alla data di stipula;
- (y) inefficacia del contratto di trasporto dell'energia elettrica o del contratto di disspacciamento o del contratto di connessione con Terna e con il Distributore;

- (z) mancato rilascio o revoca dell'autorizzazione di Sorgenia eventualmente necessaria alla vendita di energia elettrica.

**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 che costituisce parte integrante del presente Contratto.
- 21.2** Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.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 al presente Contratto, 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. INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO**

- 22.1** Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.
- 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**

- 23.1** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di energia elettrica ad esclusione dell'esercente la maggior tutela. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..
- 23.2** La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

**ARTICOLO 24. COMUNICAZIONI**

- 24.1** Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate. Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrate:
- a Sorgenia S.p.A., Casella Postale 14287, 20152 Milano;
  - tramite la pagina <https://www.sorgenia.it/pagina-reclami>;
  - inviando un fax al numero 02.45.88.23.22.
- La documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti può essere inoltrata:
- al numero di fax 02.83.994.623;
  - via mail all'indirizzo [edp@sorgenia.it](mailto:edp@sorgenia.it);
  - via Whatsapp al numero +39 342.339.3654.
- Eventuali ulteriori comunicazioni non già precedentemente disciplinate possono essere inoltrate:
- contattando il numero verde 800.294.333 da numero di rete fissa o il numero 02.44388001 da cellulare (il costo della chiamata è variabile in funzione dell'operatore telefonico). Tali ultimi numeri sono attivi dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 20 ed il sabato dalle 8 alle 15 [escluse festività nazionali];
  - tramite l'area web riservata accessibile dal sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it);
  - tramite l'app MySorgenìa;
  - inviando un'email all'indirizzo [customercare@sorgenia.it](mailto:customercare@sorgenia.it).
- 24.2** Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.
- 24.3** Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

**ARTICOLO 25. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

- 25.1** La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa 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, in relazione al Contratto, 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 (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>).
- 26.2** L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziarie.

**ARTICOLO 27. DATI PERSONALI**

- 27.1** I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.

**MIX ENERGETICO MEDIO**

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

|                                                                                                                                               | FONTI PRIMARIE UTILIZZATE |         |              |                      |          |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------|--------------|----------------------|----------|-------------|
|                                                                                                                                               | Fonti rinnovabili         | Carbone | Gas Naturale | Prodotti petroliferi | Nucleare | Altre fonti |
| Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nel 2020 (*)                         | 22,19%                    | 8,87%   | 60,27%       | 0,66%                | 4,26%    | 3,75%       |
| Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nel 2019 (**)                        | 18,48%                    | 11,03%  | 60,65%       | 0,70%                | 4,79%    | 4,36%       |
| Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2020 (*)  | 45,04%                    | 6,34%   | 42,28%       | 0,48%                | 3,22%    | 2,64%       |
| Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2019 (**) | 41,74%                    | 7,91%   | 43,20%       | 0,50%                | 3,55%    | 3,10%       |

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

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



## BONUS ELETTRICO

Da ottobre 2008 è attivo il cosiddetto “**bonus sociale elettrico**”, ovvero “il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica”.

Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di energia elettrica, è uno strumento introdotto dal Governo che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico e/o fisico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per energia elettrica.

**BONUS PER DISAGIO ECONOMICO**

Dal 1° gennaio 2021 i bonus per disagio economico saranno riconosciuti automaticamente a chi ne ha diritto, senza che questi debba presentare domanda.

**Chi ha diritto**

Possono ottenere il bonus tutti i clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica, per una sola abitazione, appartenenti:

- ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro;
- ad un nucleo familiare con più di 3 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro;
- ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Ogni nucleo familiare, che abbia i requisiti può richiedere per disagio economico sia il bonus per la fornitura elettrica che per la fornitura gas.

Se in casa vive un soggetto in gravi condizioni di salute che possiede i requisiti per il bonus per disagio fisico, la famiglia può richiedere anche questa agevolazione.

Avranno diritto ad accedere al bonus sociale anche i soggetti aventi diritto al reddito di cittadinanza nonostante superino la soglia ISEE di 8.265 euro (come previsto ai sensi della Segnalazione ARERA n.280/2019/I/COM).

**Come chiederlo**

**Dal 1° gennaio 2021 gli interessati non dovranno più presentare la domanda per ottenere i bonus per disagio economico presso i Comuni o i CAF.**

Sarà sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare presenti la **Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU)** per ottenere l'attestazione **ISEE** utile per le differenti prestazioni sociali agevolate.

**Eventuali domande presentate dal 1° gennaio 2021 in poi quindi non potranno essere accettate dai Comuni e dai CAF e non saranno in ogni caso valide per ottenere il bonus.**

Per **maggiori informazioni** visita il sito dedicato dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

[https://arera.it/it/consumatori/ele/bonusele\\_ec.htm](https://arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_ec.htm)

**BONUS PER DISAGIO FISICO (GRAVI CONDIZIONI DI SALUTE)****Chi ha diritto**

Possono ottenere il bonus tutti i clienti domestici affetti da grave malattia o i clienti domestici con fornitura elettrica presso i quali viva un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per vivere.

**Come chiederlo**

Per accedere al bonus si deve **compilare la domanda presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato (come in CAF).**

Per farlo, si devono compilare gli appositi moduli reperibili sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

[https://arera.it/it/consumatori/ele/bonusele\\_df.htm#richiesta](https://arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_df.htm#richiesta)

Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al cliente, alla sua residenza e alle caratteristiche del contratto di fornitura di energia elettrica (facilmente reperibili sulle bollette).

**Per le richieste di bonus sociale per disagio fisico è indispensabile una apposita certificazione della ASL, mentre non è richiesto l'ISEE.**

Per **maggiori informazioni** visita il sito dedicato dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

[https://arera.it/it/consumatori/ele/bonusele\\_df.htm](https://arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_df.htm)



## BONUS GAS

Da dicembre 2009 è attivo il cosiddetto “**bonus sociale gas**” (ovvero “il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale”). Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di gas naturale, è uno strumento introdotto dal Governo che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per il gas naturale.

**Chi ha diritto**

Possono ottenere il bonus tutti i clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura di gas naturale, per la sola abitazione di residenza, appartenenti:

- ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro;
- ad un nucleo familiare con più di 3 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro;
- ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza;

La compensazione è riconosciuta sia ai clienti che hanno stipulato un contratto di fornitura individuale (clienti domestici diretti), sia ai clienti che utilizzano impianti condominiali (clienti domestici indiretti).

**Come chiederlo**

**Dal 1° gennaio 2021 gli interessati non dovranno più presentare la domanda per ottenere i bonus per disagio economico presso i Comuni o i CAF.**

Sarà sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare presenti la **Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU)** per ottenere l'attestazione **ISEE** utile per le differenti prestazioni sociali agevolate.

**Eventuali domande presentate dal 1° gennaio 2021 in poi quindi non potranno essere accettate dai Comuni e dai CAF e non saranno in ogni caso valide per ottenere il bonus.**

Per **maggiori informazioni** visita il sito dedicato dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [https://arera.it/it/bonus\\_gas.htm](https://arera.it/it/bonus_gas.htm)

# INFORMATIVA AI CLIENTI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



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

## 1. ORIGINE E TIPOLOGIA DEI DATI PERSONALI

I dati personali oggetto di trattamento sono da te forniti o acquisiti in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia o gas e altri servizi) e nel corso del rapporto contrattuale. Possono essere altrimenti acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al successivo punto 2, nello svolgimento dell'attività economica di Sorgenia, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge. A titolo esemplificativo tali dati possono essere:

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

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

## 2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

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

a) per attività relative ad informative precontrattuali da te sollecitate e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione ed esecuzione del contratto, inclusa l'attivazione di prodotti e servizi offerti da Sorgenia direttamente o attraverso Società del Gruppo Sorgenia S.p.A. ovvero Partners commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente da te richiesti;

b) per la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami, procedure precontenziose e contenziose nonché per valutare l'adesione da parte di Sorgenia a successive proposte contrattuali da te sollecitate, nelle forme e con i limiti di cui alla successiva lett. c); per l'invio di informazioni e comunicazioni circa lo stato dei servizi in essere; per le attività di monitoraggio delle relazioni con la clientela, per migliorare i prodotti e servizi oggetto del contratto e adeguare l'offerta alle esigenze della clientela; per la gestione degli ordini di acquisto, la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, servizi e/o apparati acquistati o concessi in comodato d'uso; per la cessione dei diritti di credito verso i clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare; per la partecipazione a programmi premio o di loyalty;

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

d) per verificare, in conformità alla normativa vigente, la correttezza dei dati bancari / postali o di pagamento da te forniti, al fine di attivare la domiciliazione bancaria / postale e gestire i pagamenti;

e) per il compimento di attività di marketing, ricerche di mercato, comunicazione commerciale, vendita diretta relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Sorgenia. Tale attività potrà essere eseguita sia mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte, volte a premiare i Clienti, sia mediante modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamata da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, messaggi via social whatsapp, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice e s.m.i.;

f) per il compimento delle attività di cui al punto precedente, ove svolte da parte di Società del Gruppo Sorgenia S.p.A., società controllanti, controllate o collegate ovvero Partner commerciali operanti, a titolo esemplificativo, principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas, nella fornitura di servizi e prodotti di efficienza energetica, nella generazione da fonti rinnovabili;

g) per le finalità di cui all'art. 1, commi 154 e 156 L. 208/2015 relativamente all'addebito in fattura delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto e del trasferimento dei dati relativi alle riscossioni effettuate all'Erario;

h) per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento e repressione dei reati;

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

Sorgenia potrà trattare i tuoi dati personali per la:

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

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

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da Sorgenia e/o da terzi, di cui Sorgenia può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati dei Clienti correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati anche per prevenire trattamenti non autorizzati o illeciti e la loro distruzione o la perdita accidentale. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati dei Clienti sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei Prodotti e Servizi dallo stesso acquisiti. Nel caso di transazioni on line i dati trattati sono protetti con l'impiego di adeguate soluzioni tecnologiche, sia di protezione delle connessioni che di conservazione dei dati finanziari (es.: carte di credito; IBAN, etc.). I dati personali verranno trattati da Sorgenia per tutta la durata contrattuale ed anche successivamente per far valere o tutelare i propri diritti. Trascorso tale periodo, i dati potranno essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione ad obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione documentale che la normativa applicabile fissa in 10 anni dalla cessazione del contratto. Per le finalità di marketing diretto i dati saranno trattati fino alla revoca del consenso. Relativamente alle attività di rilevazione delle preferenze di utilizzo dei prodotti e servizi, di cui al punto 2 lett. i), il termine di conservazione è di 15 mesi salvo l'eventuale revoca del consenso. Per i tempi di conservazione relativi alle verifiche di affidabilità si veda quanto riportato nella specifica informativa consultabile nel sito <https://www.sorgenia.it/info-utili/il-cliente/informativa-sul-trattamento-dei-dati-personali>.

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

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

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

a) autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Sorgenia ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia;

b) soggetti che svolgono per conto di Sorgenia compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Sorgenia; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Sorgenia anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; società di factoring, istituti di credito o bancari e società emittenti carte di credito; compagnie assicurative; intermediari finanziari; società di servizi cui sono state affidate le attività di gestione, liquidazione e pagamento di eventuali sinistri; altri operatori del settore energia e dei servizi di dispacciamento dell'energia elettrica e del gas per la gestione dei relativi rapporti;

c) società esterne, anche estere, che operano nel settore dell'erogazione di servizi di analisi ed elaborazione dei dati di consumo e di servizi digitali di monitoraggio dei consumi;

d) società esterne, anche estere, che operano nel settore delle informazioni commerciali e/o creditizie e del recupero credito include dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, prevenzione e controllo delle frodi e di tutela del credito, soggetti che operino per la verifica e la prevenzione dei furti d'identità nonché società terze in caso di cessione dei crediti;

e) società del gruppo Sorgenia S.p.A., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo ovvero a società esterne nell'ambito di modifiche degli assetti societari quali fusioni, cessioni di azienda o di ramo di azienda.

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

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

5. NATURA DEL CONFERIMENTO

Il conferimento dei dati personali da parte tua è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per l'adesione ai programmi premio o per adempiere ad obblighi di legge e comunque per il perseguimento del legittimo interesse di Sorgenia (lett. c) delle finalità relativamente alla condivisione dei dati di pagamento) e del Cliente alla corretta formazione ed esecuzione del rapporto e all'adempimento degli obblighi che ne nascono e, in ogni caso, alla tutela delle ragioni contrattuali di Sorgenia. Un eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per Sorgenia di attivare la fornitura, di prestarti gli ulteriori Servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia ovvero di consentirti di partecipare ai programmi premio.

In relazione ai trattamenti di cui al punto 2, lett. e), f) ed i) della presente Informativa, il consenso al trattamento dei dati da parte tua è invece facoltativo e sempre revocabile.

Sorgenia potrà inviare comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a te già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del D. lgs. 196/03, utilizzando a titolo esemplificativo le coordinate di posta elettronica o quelle cartacee da te indicate in tali occasioni, alle quali potrai opporvi con le modalità indicate al punto 9).

6. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI ALL'ESTERO

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

7. ULTERIORI INFORMAZIONI

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

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

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

Con la volontà di fornirti un agevole punto di contatto, Sorgenia ha nominato il Responsabile per la Protezione dei Dati personali ("DPO") a cui puoi rivolgerti per richiedere qualsiasi informazione inerente il trattamento dei tuoi dati personali, esercitare i tuoi diritti ai sensi del GDPR e con le modalità descritte nel punto 9). Il DPO è contattabile inviando una mail a: [customers.privacy@sorgenia.it](mailto:customers.privacy@sorgenia.it) o scrivendo a Sorgenia S.p.A. - Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano.

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Potrai esercitare in ogni momento i diritti che ti sono riconosciuti dalla normativa come quello di:

a) accedere ai tuoi dati personali, ottenendo evidenza delle finalità perseguite da parte del Titolare, delle categorie di dati coinvolti, dei destinatari a cui gli stessi possono essere comunicati, del periodo di conservazione applicabile, dell'esistenza di processi decisionali automatizzati; ottenere senza ritardo la rettifica dei dati personali inesatti;

b) ottenere, nei casi previsti, la cancellazione dei tuoi dati;

c) ottenere la limitazione del trattamento o di opporli allo stesso, quando possibile;

d) richiedere la portabilità dei dati che hai fornito a Sorgenia, vale a dire di riceverli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, anche per trasmettere tali dati ad un altro titolare, senza alcun impedimento da parte di Sorgenia stessa;

e) non essere sottoposto ad una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato.

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

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

# INFORMATIVA DI SORGENIA S.P.A.

IN MERITO AL TRATTAMENTO DEI DATI ACQUISITI DAI SISTEMI INFORMATIVI GESTITI DA SOGGETTI PRIVATI  
IN TEMA DI CREDITI AL CONSUMO, AFFIDABILITÀ E PUNTUALITÀ NEI PAGAMENTI



Gentile Cliente,

Sorgenia S.p.A. (nel seguito "Sorgenia" o "Titolare") in qualità di Titolare del trattamento dei suoi dati personali, desidera informarLa che la normativa vigente [art. 6-bis legge 148/2011 come modificato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124] prevede la possibilità di accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) da parte dei fornitori di servizi energetici (elettricità e gas). Di seguito potrà trovare l'informativa, di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali 679/2016/UE (nel seguito "GDPR") ed all'art. 6 del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, in merito al trattamento dei dati acquisiti da Sorgenia attraverso la consultazione dei SIC. Le indicazioni riportate nella presente informativa sono fornite sulla base del modello allegato al citato Codice di condotta per i gestori dei SIC e per i soggetti c.d. Partecipanti (es. banche, intermediari finanziari, operatori TLC, assicurazioni).

## COME UTILIZZIAMO I SUOI DATI

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

Queste informazioni saranno conservate presso di noi; le informazioni originate dal Suo comportamento nei pagamenti riguardo al rapporto contrattuale che si andrà ad instaurare con Sorgenia non saranno invece da noi comunicate ai SIC e, pertanto, i soggetti Partecipanti (es. banche o intermediari finanziari a cui Lei potrebbe chiedere un prestito, un finanziamento, una carta di credito, ecc., anche per acquistare a rate un bene di consumo) non potranno sapere se Lei ci ha presentato una richiesta di servizio/prodotto a pagamento differito e se paga regolarmente il previsto corrispettivo.

Il trattamento dei Suoi dati ai fini della nostra consultazione dei SIC è un requisito necessario per valutare la Sua affidabilità; in assenza, potremmo non essere in condizione di concederLe il pagamento differito del prodotto/servizio richiesto e, conseguentemente, l'attivazione della fornitura.

La conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati (SIC) viene effettuato sulla base del legittimo interesse del Titolare del trattamento a consultare i SIC.

## TRATTAMENTO EFFETTUATO DAL TITOLARE

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

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

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

## TRATTAMENTO DEI DATI DAL GESTORE DEL SIC

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

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

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

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

I SIC cui noi aderiamo sono gestiti da:

### 1. ESTREMI IDENTIFICATIVI:

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DATI DI CONTATTO:                                   | <b>CRIF S.p.A.</b><br>con sede legale in Bologna;<br>Ufficio Relazione con il Pubblico: via Zanardi 41, 40131 Bologna<br>Tel.: 051.6458900 – Fax: 051.6458940<br>Sito internet: <a href="http://www.crif.it/consumatori/">www.crif.it/consumatori/</a> |
| TIPO DI SISTEMA:                                    | positivo e negativo                                                                                                                                                                                                                                    |
| TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:                    | tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata                                                                                                                                                                                                 |
| USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:     | sì                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO: | no                                                                                                                                                                                                                                                     |

### 2. ESTREMI IDENTIFICATIVI:

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DATI DI CONTATTO:                                  | <b>Experian Italia S.p.A.</b><br>con sede legale in Roma;<br>Servizio Tutela Consumatori: P.zza Indipendenza 118, 00185 Roma<br>Tel.: 199.183.538 – Fax: 199.101.850<br>Sito internet: <a href="http://www.experian.it">www.experian.it</a> (Area consumatori) |
| TIPO DI SISTEMA:                                   | positivo e negativo                                                                                                                                                                                                                                            |
| TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:                   | tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata                                                                                                                                                                                                         |
| USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:    | sì                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO: | no                                                                                                                                                                                                                                                             |

### 3. ESTREMI IDENTIFICATIVI: Cerved Group S.p.A.

|                                                    |                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DATI DI CONTATTO:                                  | con sede legale in San Donato Milanese;<br>Via dell'Unione Europea n. 6/A-6/B - 20097 San Donato Mi.se [MI]<br>Tel.: 800.029.029<br>Sito internet: <a href="http://www.cerved.com/it">www.cerved.com/it</a> |
| TIPO DI SISTEMA:                                   | positivo e negativo                                                                                                                                                                                         |
| TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:                   | tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata                                                                                                                                                      |
| USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:    | sì                                                                                                                                                                                                          |
| SISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO: | no                                                                                                                                                                                                          |

## TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI NEI SIC

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

La presente informativa privacy è stata aggiornata ad aprile 2020.

## STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

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

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

| Indicatore                                                                                              | Standard specifico                                                                     | Livelli effettivi di qualità 2020 | Indennizzo                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                   | • 30 giorni solari                                                                     | 13,2 giorni solari                | In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'indennizzo base è pari a 25 euro.                                                                              |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione                                                              | • 60 giorni solari<br>• 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale | 43,5 giorni solari                | Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base. |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione                                                       | • 20 giorni solari                                                                     | 35,8 giorni solari                | Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.                                          |
| Indicatore                                                                                              | Standard generale                                                                      | Livelli effettivi di qualità 2020 |                                                                                                                                                                                   |
| % minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari | 95%                                                                                    | 97,6%                             |                                                                                                                                                                                   |

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

## Gentile Cliente,

la compilazione del presente **modulo di Reclamo** è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio più soddisfacente e vicino ai suoi bisogni.



### Modalità di gestione del reclamo

Sorgenia SpA si impegna a rispondere per iscritto con risposta motivata a ciascun reclamo, nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Del. 413/2016/R/com e ss.mm.ii. Il reclamo da lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore di zona al fine di ottenere una risposta esaustiva.



### Dove presentare un reclamo

- Chiamando il Servizio Assistenza Clienti: **Numero Verde gratuito 800.294.333** da fisso o **02.44.388.001** da cellulare. Dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 20.00, il sabato dalle 08.00 alle 15.00 (escluse festività nazionali)
- Compilando il form presente su **[www.sorgenia.it/info-utili/reclami](http://www.sorgenia.it/info-utili/reclami)**
- Scrivendo alla **Casella Postale 14287, 20152 Milano**
- **Fax:** 02 45 88 23 22
- Se sei una associazione scrivici all'indirizzo mail dedicato: **[pratiche.associazioni@sorgenia.it](mailto:pratiche.associazioni@sorgenia.it)**



### Cosa indicare nel reclamo

- Dati identificativi del Cliente (nome, cognome, indirizzo postale o email);
- Servizio (elettrico, gas o entrambi) al quale il reclamo è riferito;
- Codice cliente o codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica o del gas naturale (POD, PDR)
- Indirizzo di fornitura

Cordiali saluti,  
**Sorgenia S.p.A.**  
**Servizio Assistenza Clienti**

**Sorgenia SpA**  
**Servizio Assistenza Clienti**



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



**02.93.473.226**



**345 1516521**



**sorgenia**



**Casella Postale 14287**  
**20152 Milano**

AREA WEB RISERVATA

my **sorgenia**

accessibile da [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)

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



## MODULO DI RECLAMO sul servizio relativo alla fornitura di gas e/o luce



Codice Cliente\*

☐

RECLAMO

☐

RECLAMO PER IMPORTI ANOMALI\*\*



GAS

CODICE PUNTO DI RICONSEGNA (PDR) \*

INDIRIZZO DI FORNITURA \*

COMUNE DI \*

CAP \*

AUTOLETTURA PER CONTATORE A FASCE:

FASCIA A1 O F1

AUTOLETTURA PER CONTATORE MONOFASCIA:

FASCIA A0 O F0

FASCIA A2 O F2

DATA RILEVAZIONE:

FASCIA A3 O F3



LUCE

CODICE PUNTO DI PRELIEVO (POD) \*

INDIRIZZO DI FORNITURA \*

COMUNE DI \*

CAP \*

LETTURA CONTATORE

DATA RILEVAZIONE

LETTURA CORRETTORE

IL/LA SOTTOSCRITTO/A (COGNOME, NOME/RAGIONE SOCIALE)\*

CODICE FISCALE \*

P.IVA \*

RESIDENTE IN VIA \*

N° \*

COMUNE DI \*

CAP \*

PROV. \*

E-MAIL \*

CELL. \*

TEL.

FAX

Riferimenti dell'Associazione a cui si conferisce mandato, di cui si allega copia, o presso cui si elegge domicilio ai fini della risposta al reclamo:

NOME ASSOCIAZIONE

INDIRIZZO



## MODULO DI RECLAMO sul servizio relativo alla fornitura di gas e/o luce

Relativamente ai servizi di:

- ☐ **CONTRATTI** (recesso, volture e subentri, modifiche unilaterali, etc)
- ☐ **MOROSITÀ E SOSPENSIONE** (morosità, sospensione e riattivazione, corrispettivo morosità pregresse, etc)
- ☐ **MERCATO** (presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione, etc)
- ☐ **FATTURAZIONE** (uso dell'autolettura, ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, importi per consumi risalenti a più di due anni, etc)
- ☐ **MISURA** (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, etc)
- ☐ **CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA** (preventivi/attivazioni/lavori, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, etc)
- ☐ **BONUS SOCIALE** (validazioni, cessazioni, erogazioni, etc)
- ☐ **QUALITÀ COMMERCIALE** (servizio clienti, indennizzi, etc )
- ☐ **ALTRO**

Segnala quanto segue:

La presente segnalazione è riferita ad una comunicazione già inoltrata in data  per:

- ☐ **riscontro non ricevuto**   ☐ **risposta non chiara**   ☐ **caso non risolto**

### Informativa sul trattamento dei dati personali

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

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

Titolare del trattamento è Sorgenia Spa con sede legale in Milano Via A. Algardi, 4 - 20148 e-mail: [customers.privacy@sorgenia.it](mailto:customers.privacy@sorgenia.it) - numero verde: 800.294.333 da fisso o 02.44.388.001 da cellulare, ai quali l'interessato può rivolgersi per far valere i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR.

Data\* (gg/mm/aaaa)  /  /

Timbro e/o Firma del Cliente\*

\* Campo obbligatorio e dati reperibili nell'ultima bolletta ricevuta

\*\* La definizione di "importi anomali" è contenuta nel TIQV, allegato alla Delibera 413/2016/R/com

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

**02.93.473.226**  
 **345 1516521**  
 **sorgenia**  
 **Casella Postale 14287**  
**20152 Milano**

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

## MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO

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

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

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

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

### DATI RELATIVI AL CLIENTE

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

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

Luogo  Data (gg/mm/aaaa)  Firma

#### Sede Legale

Sorgenia SpA - Via Alessandro Algardi, 4 - 20148 Milano - Italia / Cap. Soc. Euro 406.676.604,00 i.v. - REA Milano 1594238 / Reg. Imp. Milano e C.F. 07756640012 / Partita IVA 12874490159

**SERVIZIO  
ASSISTENZA  
CLIENTI**



**TELEFONO**

**800.294.333** da fisso  
**02.44.388.001\*** da mobile

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

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



**WEB**

**AREA CLIENTI RISERVATA**

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



**APP**

**My Sorgenia**

su Apple Store e Google Play



**E-MAIL**

**customer care@sorgenia.it**

